

Jaarverslag 2011 Geschillenadviescommissie

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 6 maart 2012

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 16 april 2012

Inhoud

Het belang van goede communicatie.....	3
Een terugblik op het zittingsjaar 2011	4
Aanbeveling Commissie AedesCode.....	5
De aangesloten corporaties.....	6
De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2011.....	6
Opmerkelijke zaken	7
Analyse van de behandelde geschillen	8
Conclusies en aanbevelingen	12
Geanonimiseerde zaken.....	13
Com.wonen (per 1 juli 2011 gefuseerd tot Havensteder).....	13
Havensteder	18
Woonstad Rotterdam.....	25
Woningstichting PWS Rotterdam (per 1 juli 2011 gefuseerd tot Havensteder)	29
Bereikbaarheid van de commissie.....	32

Het belang van goede communicatie

“In januari namen we als commissie afscheid van Bob van der Ploeg. Per 31 december 2011 kon zijn zittingstermijn niet meer worden verlengd. Jammer, want hij was een zeer gewaardeerd lid. Jarenlang hebben huurders en verhuurders kunnen profiteren van zijn kennis en kunde. Hij kende zowel de aannemerij als de corporatiewereld van binnenuit. Als commissie hebben we vaak gebruik gemaakt van deze kennis door Bob te vragen of hij bij een huurder thuis de situatie wilde inspecteren. Omdat Bob bovendien een prettige man is om mee samen te werken, betrouwbaar, integer en met een sociaal hart, zullen we hem zeker missen. Maar er is nu eenmaal een tijd van komen en een tijd van gaan. In december heeft Cor Bruining, de opvolger van Bob, zijn eerste zitting bijgewoond. We hebben al meteen gemerkt dat hij een actieve houding heeft en over de kennis beschikt die wij verwachtten. Met zijn komst blijven we op volle sterkte in staat ook komend jaar alle klachten vanuit verschillende gezichtspunten te beoordelen.

Het afgelopen jaar hebben we een aantal zaken behandeld die ik hier onder de aandacht wil brengen omdat er in algemene zin van kan worden geleerd. Het belang van goed communiceren met huurders is daarin een belangrijke rode draad. Neem de zaak waarin corporatie de lekkende radiator van de bovenburen van klager wel repareert, maar nalaat om dit aan klager te melden. Klager weet zodoende lange tijd niet dat de oorzaak van de lekkage in zijn woning is opgelost. Als een technisch gebrek buiten de woning van een huurder is verholpen, doet de corporatie er goed aan de huurder die overlast had van dit gebrek hierover te informeren. Door de huurder bovendien te vragen of zijn klacht naar tevredenheid is opgelost, weet de corporatie meteen of er verdere actie nodig is.

In meerdere zaken wijst de corporatie er op dat het oplossen van een klacht langer dan nodig heeft geduurd (mede) omdat de huurder niet op afsprakenkaartjes reageert of onvoldoende medewerking verleent. Ook hier geldt: stuur als corporatie schriftelijk bericht naar de huurder dat zolang hij niet op afsprakenkaartjes reageert of niet meewerkt, de klacht niet kan worden opgelost.

Met de verkoop van woningen krijgen corporaties vaker woongebouwen met zowel huur- als koopwoningen. In deze gebouwen besluit de Vereniging van Eigenaren (VvE) over het onderhoud van de schil en de algemene ruimten. Als een huurder uit zo'n gemengd complex een technische klacht meldt die geen betrekking heeft op zijn eigen woning, geeft corporatie de klacht door aan de VvE-beheerder. Zoals uit zaak 27 in dit Jaarverslag blijkt, verdwijnt de klacht daarmee vaak uit het zicht van corporatie. Omdat corporatie vanuit de huurovereenkomst verantwoordelijk blijft voor gebreken, is het voor corporaties aan te raden een procedure te ontwikkelen waarmee ze de afwikkeling van de klacht kan volgen en zo nodig kan bijsturen.

Tot slot vraag ik aandacht voor het functioneren van gecentraliseerde klantcontactcentra. Een deel van de klagers die wij het afgelopen jaar tijdens de hoorzittingen hebben gesproken, klaagde ook daarover. Beloftes dat zij teruggebeld zouden worden werden niet nagekomen. Belden zij zelf nogmaals naar de corporatie, dan moesten ze steeds opnieuw hun vraag of klacht toelichten. Kennelijk is het risico van deze en andere vormen van gecentraliseerde dienstverlening dat het directe contact tussen een huurder en de corporatiemedewerker die zich met zijn vraag of klacht bezighoudt verloren gaat. Op die manier gaat het vergroten van de efficiency ten koste van klantgericht werken. En dat is ongetwijfeld niet de bedoeling.”

Mirjam Kaptein
Voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2011

Eind 2011 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 een 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 per	herbenoembaar
Mirjam Kaptein	31-12-2012	neen
Ysolde Houdijk	31-12-2012	nog 2x
Leo van der Sanden	31-12-2013	nog 1x
Ayhan Akgul	31-12-2013	nog 1x
Cor Bruining	31-12-2014	Nog 2x
Jan Dijkstra	31-12-2014	nog 1x

Per 1 januari 2011 zijn Leo van der Sanden en Ayhan Akgul herbenoemd, beiden voor hun tweede termijn van drie jaar.

Sollicitatieprocedure

Vooruitlopend op het aftreden van Bob van der Ploeg is in het najaar een sollicitatieprocedure gestart. Omdat in de afgelopen jaren is gebleken dat het heel handig is om als GAC technische kennis 'in huis' te hebben, was deze vacature toegespitst op kennis van techniek en bouwkunde. Op de advertentie in AD/Rotterdams Dagblad en Groot Vlaardingen/Het Nieuwe Stadsblad reageerden 23 kandidaten. Ongeveer twaalf kandidaten waren op grond van hun opleiding en ervaring geschikt, maar ruim de helft van hen viel af omdat zij op één of andere manier connecties hadden met de aangesloten corporaties of met de corporaties waarmee de GAC op dat moment in gesprek was over mogelijke aansluiting. De selectiecommissie, bestaande uit Peter van Lieshout namens de corporatiebesturen, Saskia Gardien namens de huurders en Mirjam Kaptein namens de GAC, heeft met vijf sollicitanten gesprekken gevoerd. Van de twee kandidaten die daaruit als meest geschikt naar voren kwamen, is gekozen voor Cor Bruining.

Bob van der Ploeg gaat....

Voor Bob van der Ploeg kwam op 31 december 2011, tot zijn spijt, een einde aan zijn werkzaamheden voor de GAC. Na zich 10,5 jaar met heel veel plezier te hebben ingezet voor de GAC -de laatste jaren als vicevoorzitter- waren zijn drie termijnen ruimschoots verstreken. Bob is destijds benoemd op voordracht van de ondernemingsraad van de Nieuwe Unie (opgegaan in Woonstad Rotterdam), in de tijd dat de GAC nog bestond uit leden die werden benoemd op voordracht van de besturen, de huurdersorganisaties en de werkorganisaties van de aangesloten corporaties, de zogenaamde bloedgroepen. In zijn werkzame leven heeft hij met zijn opleiding HTS Bouwkunde altijd technische functies vervuld, eerst in het bedrijfsleven, later bij corporatie Volkswoningen. Die kennis en ervaring op technisch gebied bracht hij in bij de GAC. "Binnen de GAC bestaat een ideale mix van

kennis en ervaring op het gebied van huurrecht, techniek en sociaal/maatschappelijke onderwerpen. Daardoor vullen we elkaar goed aan en hadden we vaak leuke discussies na afloop van de hoorzittingen. Mede daardoor konden we goed onderbouwde adviezen opstellen. Adviezen die in negen van de tien gevallen ook worden opgevolgd. Dat vind ik heel positief. Er blijkt uit dat de GAC een belangrijke functie heeft richting vooral het management van de corporaties. Via ons horen zij wat er op de werkvloer gebeurt. Als ze vervolgens hun beleid daarop aanpassen, kunnen veel klachten voorkomen worden”, meent Bob.

Bij zijn aantreden in 2001 had Bob de hoop dat de GAC op een gegeven moment overbodig zou zijn. “Ik dacht dat de corporaties zo goed zouden gaan functioneren dat wij onszelf zouden kunnen opheffen. Het tegendeel is het geval. In de loop der tijd is het aantal klachten eerder toe- dan afgenomen. Ik denk dat dit vooral komt doordat corporaties te ver van de huurders af staan. De schaalvergroting speelt daarbij zeker een rol. Neem bijvoorbeeld de klantcontactcentra die veel corporaties hebben geïntroduceerd. Dat is eigenlijk een extra schijf waardoor huurders minder makkelijk in contact komen met degene die zich met hun klacht of vraag bezighoudt. Taken worden ook steeds meer verdeeld over allerlei functionarissen, waardoor niemand zich meer echt verantwoordelijk voelt. Het werk van de GAC is daarom nog altijd bittere noodzaak. Voor mij heeft het belang van de bewoner altijd centraal gestaan. De huurders van de corporaties hebben recht op goed en veilig wonen. Juist omdat het over het algemeen mensen zijn zonder hoge opleiding enzovoorts, is het belangrijk dat zij via de GAC gehoord worden en hun mening kunnen geven. Ik ben blij dat ik daar een steentje aan bij heb kunnen dragen.”

...Cor Bruining komt

De 54-jarige Cor Bruining uit Hendrik-Ido-Ambacht houdt zich in het dagelijks leven via zijn eigen bouwmanagementbureau bezig met directievoering en toezicht op bouwprojecten. Deze activiteiten vinden overwegend plaats in de Drechtsteden, dus buiten het werkgebied van de GAC. “De belangrijkste reden om te solliciteren op de vacature bij de GAC is dat ik meer maatschappelijk actief wil zijn”, licht Cor zijn motivatie toe. “Ik heb dagelijks contact met aannemers en opdrachtgevers, waaronder ook corporaties. Via de GAC krijg ik nu ook heel direct te maken met huurders. Hun mening en hoe zij tegen zaken aankijken, is heel anders dan die van professionele partijen. Dat merkte ik ook al in de tijd dat ik oprichtingsvergaderingen van VvE’s bijwoonde en daar direct contact had met afnemers van de betreffende koopprojecten. Dat verschil tussen de gebruikers en de professionals vind ik interessant. Daarnaast vind ik het erg leuk om mee te denken over oplossingen en daaraan heel concreet een bijdrage te leveren.”

Cor heeft inmiddels een aantal hoorzittingen bijgewoond en kennis gemaakt met zijn collega-commissieleden. Zijn eerste indruk van de GAC en haar werkwijze is positief. “De commissie houdt haar onafhankelijke rol goed voor ogen. Dat is natuurlijk heel belangrijk, dat je niet op de stoel van de ene of de andere partij gaat zitten en dat je een zo onafhankelijk mogelijk advies uitbrengt. Ieder commissielid doet dat op zijn eigen manier en heeft zijn eigen inbreng. Daar kan ik veel van leren. Je ziet hoe de één het doet en hoe de ander het doet en je pikt eruit wat jou het meest aanspreekt. Zo zal ik mijn eigen stijl ontwikkelen. Met mijn opleiding Bouwkunde zal ik zeker ook, voor zover van toepassing, de technische kant van een zaak belichten. Gisteren zag ik voor het eerst een verslag van mijn voorganger, Bob van der Ploeg. Dat was een goed analytisch rapport waar ik zeker een voorbeeld aan zal nemen.”

Aanbeveling Commissie AedesCode

De Commissie AedesCode stelt in haar jaarverslag over 2010 dat klachtencommissies van corporaties professioneler kunnen. Ze pleit voor regionalisering van klachtencommissies. Ook is ze voorstander van minimaal één jurist in zo’n regionale klachtencommissie. Deze aanbeveling en de aandacht die Aedes eraan heeft besteed, was voor de GAC aanleiding te evalueren hoe ze er ten opzichte van deze

en andere aanbevelingen van de Commissie AedesCode voorstaat. Zo heeft de commissie haar reglement vergeleken met het door Aedes ontwikkelde voorbeeldreglement. Beide reglementen komen grotendeels overeen. Wel wil de GAC, om haar onafhankelijke positie te onderstrepen, nog eens kijken naar de locatie voor de hoorzittingen. Mede uit kostenoverwegingen is ervoor gekozen om die hoorzittingen afwisselend bij de aangesloten corporaties te laten plaatsvinden. Eind 2010 is de commissie al eens op zoek geweest naar een 'neutrale' locatie voor de hoorzittingen. Toen bleek dat hiermee flink wat kosten gemoeid zijn, is ervoor gekozen om in 2011 en 2012 toch weer gebruik te maken van het aanbod om de hoorzittingen bij de corporaties te houden. Dit brengt voor de betreffende corporatie ook kosten met zich mee, maar die blijven voor een deel verborgen. De overwerkkosten van de receptioniste bijvoorbeeld, die gasten ontvangt en uitgeleide doet. De GAC wil de locatiekeuze in 2012 nogmaals met de besturen bespreken.

De GAC heeft zeker de ambitie om zich verder te ontwikkelen tot een regionale klachtencommissie. Er zijn in 2011 verkennende gesprekken gevoerd met enkele corporaties die interesse hadden om in navolging van de aangesloten corporaties hun geschillen via de GAC te laten afhandelen. Dit heeft nog niet geleid tot concrete nieuwe aansluitingen, maar er is wel een beweging in die richting gaande.

De aangesloten corporaties

Van de aangesloten corporaties zijn Com.wonen en Woningstichting PWS Rotterdam per 1 juli 2011 gefuseerd tot Havensteder. Verder is de samenstelling van de aangesloten corporaties hetzelfde gebleven. Eind 2011 werkte de GAC in opdracht van Havensteder, Woonvereniging Patrimonium Barendrecht en Woonstad Rotterdam. De aangesloten corporaties hebben samen een kleine 100.000 verhuureenheden waarvan de huurders de GAC kunnen inschakelen voor bemiddeling en advies.

Er is twee keer overleg geweest met de besturen van de corporaties. Behalve over het jaarverslag en de begroting is met hen onder andere gesproken over de samenstelling van de commissie en de mogelijke aansluiting van andere corporaties. Ook is uitgebreid gesproken over de aanbevelingen van de Commissie AedesCode. De conclusie was dat de GAC goed functioneert en klaar is voor een meer regionale aanpak. De bestuurders staan open voor aansluiting van andere corporaties.

Vanwege de vele wisselingen is er afgelopen jaar slechts één keer overleg geweest met de contactpersonen van de corporaties. De voorzitter van de GAC heeft uitleg gegeven over wanneer een geschil ontvankelijk is voor de GAC, wat vervolgens van de corporatie wordt verwacht, hoe je als corporatie met geschillen omgaat en wat de rol van de GAC is.

Het is opvallend dat de GAC dit jaar voor de tweede keer op rij geen klachten heeft behandeld over Patrimonium Barendrecht. Er is in december wel één klacht ingediend, maar die is nog voor de zitting opgelost. Dit bevestigt de GAC in haar vermoeden dat het geringe aantal klachten voor een belangrijk deel kan worden verklaard door de kleine schaal van deze corporatie. Daardoor is er minder afstand tussen corporatie en huurders waardoor corporatie het wellicht eerder opmerkt als een huurder ontevreden is en daar ook gericht op kan inspelen.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2011

In 2011 heeft de GAC drie keer plenair vergaderd en veertien hoorzittingen gehouden. Eén plenaire vergadering stond volledig in het teken van de aanbevelingen van de Commissie AedesCode en de mogelijke consequenties daarvan voor de samenstelling en werkwijze van de GAC. Tijdens de plenaire vergadering in het voorjaar hebben de commissieleden de tekst voor het jaarverslag

doorgenomen en vastgesteld. In het najaar is onder andere de uitkomst van de sollicitatieprocedure besproken en het cv van het nieuwe commissielid gepresenteerd.

Voor de hoorzittingen was de GAC te gast op het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat, een mooie locatie die goed bereikbaar is met openbaar vervoer. De commissieleden en haar gasten zijn hier gastvrij ontvangen, waarvoor de commissie de corporatie en haar medewerkers zeer erkentelijk is.

Opmerkelijke zaken

Iedere zaak die de GAC krijgt voorgelegd is uniek, maar sommige zaken springen eruit. Ook dit jaar kan de GAC weer terugkijken op enkele bijzonder opmerkelijke zaken.

Bijvoorbeeld de zaak 'Chaotische woningruil'. Bij herhaling bevestigt corporatie klager in zijn verwachting dat de door hem gewenste woningruil kan doorgaan. Pas op het laatste moment trekt corporatie haar goedkeuring voor de woningruil in. Met ook nog eens een tamelijk opmerkelijke reden: degene met wie klager van woning wil ruilen, is al maanden geleden verhuisd naar een heel andere woning. De GAC vindt de klacht gegrond omdat corporatie zo lang verwachtingen heeft gewekt. Tijdens de hoorzitting informeert de GAC of de betreffende woning nog beschikbaar is. Dat is het geval. Daarom luidt het advies om klager de woning alsnog aan te bieden.

De zaak 'Hangjongeren verdrijven' is opmerkelijk omdat deze strikt genomen niet ontvankelijk is. Klager is woningeigenaar en zijn klacht gaat niet over de aankoopprocedure van zijn woning, maar over overlastgevende hangjongeren bij het woongebouw waar klager woont. In dit gebouw zijn zowel koop- als huurwoningen. Misschien dat corporatie zich daarom betrokken voelt en toch met klagers zaak aan de slag gaat. Formeel had corporatie klager naar de Vereniging van Eigenaren kunnen verwijzen. Maar omdat zij dat niet heeft gedaan en daarmee bij klager de verwachting heeft gewekt dat zij de zaak zal oplossen, buigt de GAC zich toch over de klacht, die uiteindelijk gelukkig tot een oplossing komt.

Een stevige uitspraak deed de GAC in de zaak 'In de vuiligheid'. En niet voor niets. Het duurt vier dagen voordat corporatie komt kijken in de woning die is ondergelopen met rioolwater, daarna duurt het nog vijf weken voordat corporatie de vloer van de woning laat schoonmaken. Tijdens de zitting komt bovendien naar voren dat corporatie deze huurder, met een medische urgentieverklaring vanwege zijn vorige vochtige woning, een woning heeft aangeboden en verhuurd, waarvan bekend was dat er vochtproblemen waren. De GAC vindt dat corporatie op allerlei fronten ernstig tekort is geschoten. Ook tijdens de zitting spreekt uit de reactie van corporatie weinig medeleven voor de ellende die de huurders hebben doorstaan. Vandaar dat de GAC adviseert om klager een andere (wel droge) woning aan te bieden, hem financieel te compenseren voor het gederfde woongenot en de geleden schade te vergoeden. Corporatie heeft ondanks herhaalde verzoeken de GAC nog geen bestuursbesluit gestuurd.

Analyse van de behandelde geschillen

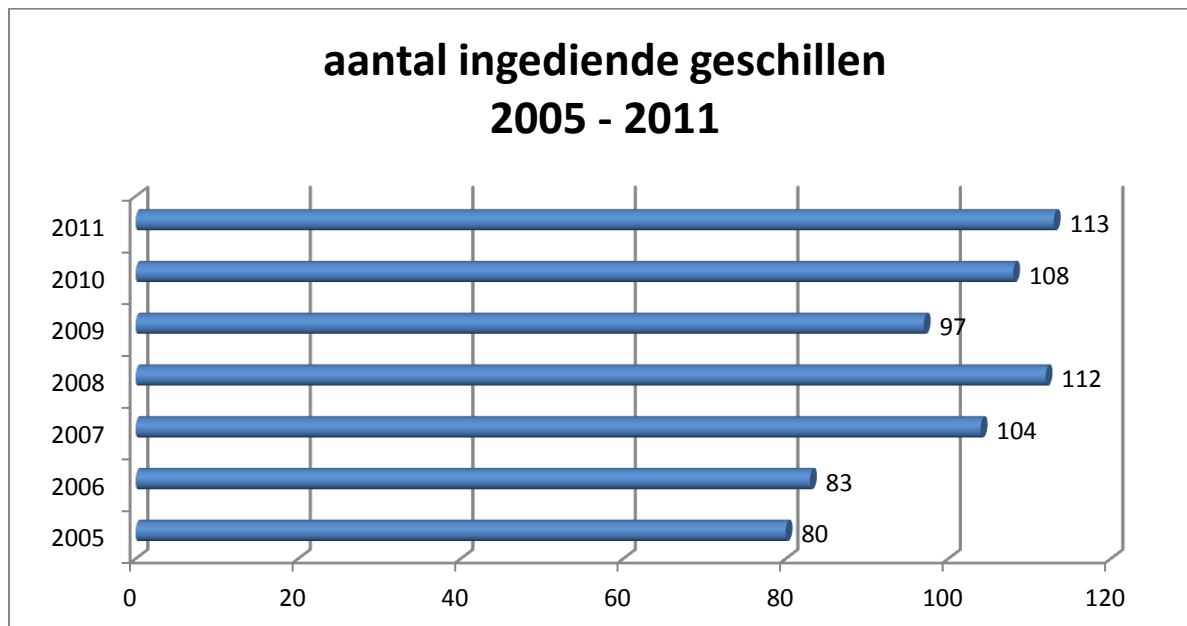
In 2011 zijn er in totaal 113 geschillen ingediend, tegen 108 in 2010. Van de ingediende geschillen bleken 43 geschillen niet ontvankelijk. Daarnaast hebben de corporaties naar aanleiding van de ingediende geschillen nog 25 zaken vóór een hoorzitting tot tevredenheid van huurders kunnen oplossen. Twee geschillen die voor een hoorzitting in december waren geagendeerd zijn doorgeschoven naar januari 2012. In één geval omdat klager zich ziekmeldde, in het andere geval omdat de corporatie niet aanwezig kon zijn en uitstel vroeg.

Uiteindelijk zijn 42 ontvankelijke geschillen in 14 hoorzittingen behandeld. Daarnaast zijn 4 geschillen die in 2010 zijn behandeld, in 2011 door de commissie afgerond. Van de behandelde geschillen zijn 28 geheel of gedeeltelijk gegrond en 11 niet gegrond verklaard. Bij 3 zaken is geen advies uitgebracht, omdat de zaak tijdens de zitting kon worden opgelost, terwijl voor 3 geschillen de afronding naar 2012 is doorgeschoven. In één geval diende iemand een klacht in die door de voorzitter in spoedoverleg met de corporatie kon worden opgelost.

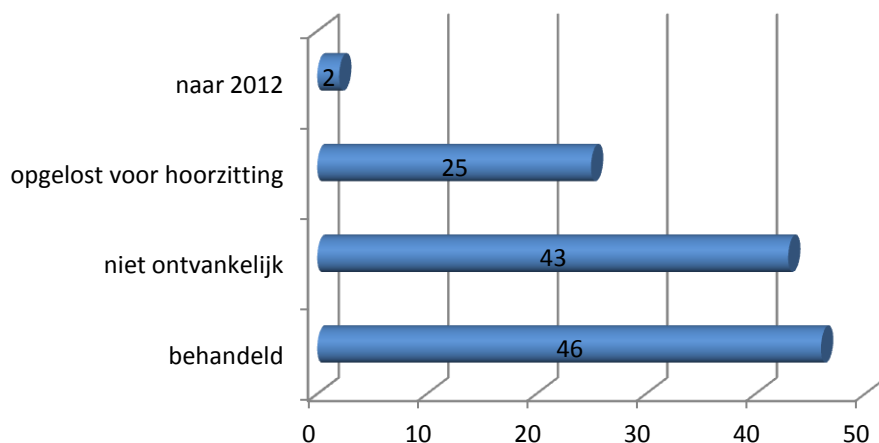
In 1 zaak is het advies van de GAC niet overgenomen en 1 uitgebracht advies is gedeeltelijk overgenomen. Voor 5 zaken had de GAC eind 2011 nog geen bestuursbesluit ontvangen.

Van de 113 geschillen zijn er 39 per brief bij de commissie ingediend. 23 klagers gebruikten het online formulier, 9 klagers gebruikten het folderformulier en 42 dienden de klacht per e-mail in.

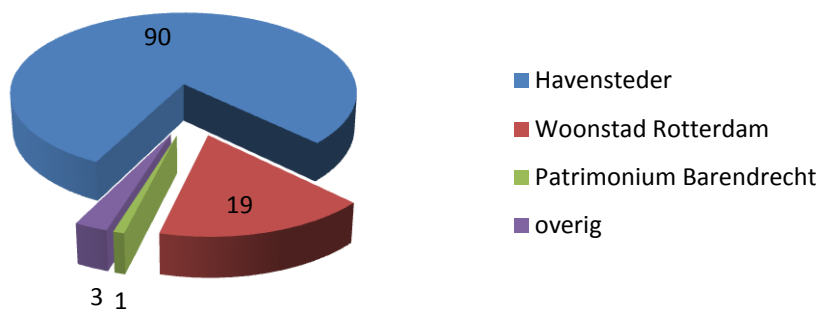
Een samenvatting is in de navolgende grafieken weergegeven:



geschillen 2011

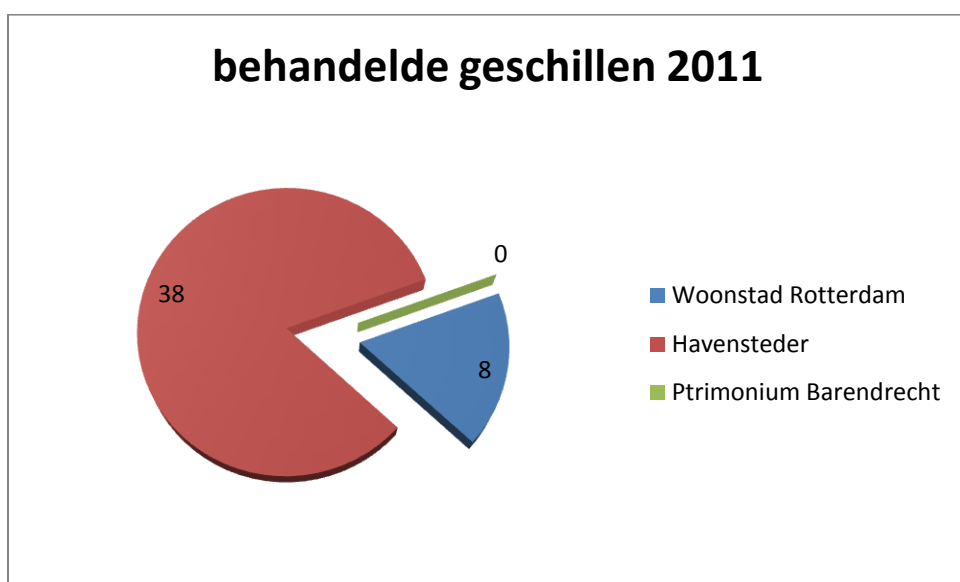


ingediende geschillen per corporatie



Aantal behandelde geschillen, afgezet tegen het aantal VHE dat de corporaties in bezit en/of in beheer hebben:

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
PWS Rotterdam		15.998		4		0,03
Com.wonen		31.880		41		0,13
Havensteder	46.485		37		0,08	
Woonstad Rotterdam	46.383	47.518	9	10	0,02	0,02
Patrimonium Barendrecht	2.524	2.496	0	0	0	0
Totaal	95.392	97.892	46	55	0,05	0,06



Soorten geschillen

Veel klachten kennen een aantal componenten. Zo kan het gebeuren dat een technisch mankement niet naar behoren is verholpen maar dat dit op zich niet tot een geschil hoeft te leiden. Maar als er dan bovendien sprake is van gebrekkige communicatie, of als klager een vergoeding of compensatie wil, kan het door de combinatie van deze zaken toch tot een geschil komen. In 2011 zijn de belangrijkste oorzaken om een geschil in te dienen:

- lekkage, vocht en wateroverlast 12
- niet honoreren van een verzoek om (schade)vergoeding 08
- bejegening door medewerkers 07
- onvoldoende communicatie en/of niet reageren op klachten 08
- onopgeloste (overige) technische problemen 11

Termijnen

De commissie hanteert termijnen, die in het reglement zijn vastgelegd. Het reglement is opgesteld in overleg met de corporaties. Ook voor de corporaties zijn termijnen in het reglement opgenomen.

Een ontvankelijk geschil dient uiterlijk vijf weken nadat het bij de commissie is ingediend, in een hoorzitting behandeld te worden. Na de hoorzitting moet de commissie in uiterlijk twee weken een verslag en conclusie hebben opgesteld. Brengt de commissie advies uit aan de corporatie over een gegrond geschil, dan heeft het bestuur van de corporatie maximaal twee weken om over een advies een besluit te nemen en dat aan klager en commissie mee te delen.

In grote lijnen gaat dat goed en worden de termijnen gehaald. Er waren in 2011 een aantal uitzonderingen:

- zes keer is de hoorzitting buiten de termijn van 5 weken behandeld doordat klager niet bij de eerste mogelijkheid aanwezig kon zijn, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie;
- twee keer verzocht de corporatie om uitstel, omdat de betrokken medewerker niet beschikbaar was op de eerste datum van de hoorzitting;
- vier keer was de commissie niet op tijd met de conclusie. De reden daarvan was in alle vier de gevallen, dat tijdens de hoorzitting niet alles duidelijk werd en nadien aanvullend onderzoek door een van de commissieleden gedaan moest worden;
- drie keer was een corporatie te laat met het nemen van een bestuursbesluit;
- in vijf gevallen ontving de commissie in het geheel geen bestuursbesluit.

Evaluatie onder klagers

De commissie heeft gedurende 2011 een kwaliteitsonderzoek gedaan en aan alle klagers van wie een geschil is behandeld een evaluatieformulier gestuurd. Er zijn 11 formulieren terugontvangen. De antwoorden maken duidelijk dat de klagers over het algemeen tevreden of zeer tevreden zijn. Zij geven de score “voldeed geheel aan mijn verwachtingen” of “voldeed aan mijn verwachtingen” over:

- de bereikbaarheid en dienstverlening van het secretariaat
- de locatie waar de hoorzitting wordt gehouden
- de duidelijkheid van de informatie over de hoorzitting
- of het geschil serieus is behandeld
- of de conclusie en eventueel advies duidelijk zijn verwoord.

Op de vraag of zij vonden dat hun geschil serieus behandeld was gaven twee klagers aan dat dit ‘niet geheel aan hun verwachtingen’ voldeed: een klager vond “maar het blijft in ons nadeel” en de ander schrijft “uitkomst stond op voorhand al vast”.

Conclusies en aanbevelingen

Het hele jaar overziend kan de commissie algemene conclusies trekken en aanbevelingen doen om de afhandeling van geschillen te verbeteren of zelfs te voorkomen dat er geschillen ontstaan.

2011 was een nat jaar. Niet alleen werd het jaar gekenmerkt door erg natte zomer- en wintermaanden, de GAC kreeg ook bijzonder veel klachten die gerelateerd waren aan (vermeende) lekkages, vochtproblemen en volgelopen kelders of kruipruimtes. Van de behandelde geschillen kwamen er 12 voort uit overlast van vocht en water.

De GAC heeft enkele zaken behandeld waarbij sprake was van een calamiteit in de vorm van een ernstige lekkage of een overstromend riool. Daarbij is het de commissie opgevallen dat de corporatie erg terughoudend was in het bieden van hulp aan de huurder. De GAC vindt dat corporaties bij calamiteiten niet alleen voor het pand moeten zorgen, maar ook voor de betrokken huurder. Een huurder krijgt hopelijk maar één keer in zijn leven met zoiets te maken, van zijn corporatie mag hij verwachten dat die vaker met het bijltje gehakt heeft en hem dus hulp en bijstand biedt om de overlast en de schade te beperken. Natuurlijk kan het voor een opzichter ook de eerste keer zijn dat hij met een calamiteit te maken krijgt, maar hij of zij kan binnen de organisatie navraag doen of hulp inroepen van collega's die wel ervaring hebben met lekkages, overstromingen of andere calamiteiten. De GAC vraagt in het bijzonder aandacht voor het drogen van de woning en voor het vergoeden van de waterschade. Wat het eerste betreft, dit gaat veel sneller als er bouwdrogers worden ingezet. De GAC vindt dat dit opweegt tegen de (geluids)overlast van bouwdrogers. Omdat de GAC verder vindt dat het een taak van de verhuurder is om de woning zo snel mogelijk te drogen, beveelt ze corporaties aan de kosten voor de inzet van bouwdrogers (ook de elektrakosten) voor hun rekening te nemen. Wat de afhandeling van de waterschade betreft merkt de GAC op dat waterschade over het algemeen niet is verzekerd via de opstalverzekering, maar –afhankelijk van de oorzaak– meestal wel via een inboedelverzekering. Ze beveelt corporaties daarom aan om per situatie samen met de huurder naar een maatwerkoplossing te zoeken.

Het grootste deel van het jaar verliep de samenwerking met de corporaties overwegend prettig. De laatste maanden merkt de secretaris van de GAC dat het moeilijker wordt om de informatie over de zaken op tijd en compleet binnen te krijgen. Ook de besluiten van het bestuur over de adviezen van de GAC laten langer op zich wachten. Verder is het voorgekomen dat een vertegenwoordiger van de corporatie niet is komen opdagen bij een hoorzitting of dat de aanwezige vertegenwoordiger onvoldoende op de hoogte was van de betreffende zaak. De GAC vindt dit een verontrustende tendens en hoopt dat die zich niet doorzet in 2012. Van de leidinggevenden verwacht de GAC dat zij uitdragen dat het werk van de GAC belangrijk is voor de eigen organisatie, dat ze goed geïnformeerde en gemandateerde medewerkers afvaardigen naar de hoorzittingen en dat ze bewaken dat de contactpersonen snel de informatie krijgen waarmee een compleet dossier kan worden samengesteld.

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 (per 1 juli 2011 gefuseerd tot Havensteder)

1. Zekerheid gezocht

Klager verzorgt zijn 87-jarige moeder. Doordeweeks wonen zij samen in de huurwoning van moeder, in de weekends in de koopwoning van klager. Hoewel beide woningen dicht bij elkaar liggen vindt klager het heen en weer pendelen bezwaarlijk. Hij wil graag medehuurder worden op het huurcontract van zijn moeder. Dan kan hij met een gerust hart zijn woning verkopen in de wetenschap dat hij na zijn moeders overlijden in haar woning kan blijven wonen. Corporatie beroept zich echter op de wet en staat medehuuderschap niet toe. Sinds een half jaar is klager wel ingeschreven als inwonend en corporatie wil het verzoek tot medehuuderschap na twee jaar inwoning heroverwegen. Tot die tijd geeft zij klager geen garantie dat hij, na overlijden van zijn moeder, in de woning mag blijven wonen. Corporatie handelt hiermee volgens de wet. Daarom acht de GAC, die best begrijpt dat klager graag zekerheid wil, de klacht toch ongegrond.

2. Het risico van telefonisch opzeggen

De woonbegeleider van klager heeft op 1 oktober 2010 telefonisch de huur van de woning van klager opgezegd. Omdat er op 20 oktober nog geen bericht van corporatie is over de tussentijdse controle van de woning, gaat de woonbegeleider informeren. Dan blijkt dat corporatie de huuropzegging niet in de computer heeft staan. Klager meent dat corporatie een fout heeft gemaakt en vindt het jammer dat hij daardoor langer huur heeft moeten betalen. Corporatie stelt dat telefonisch opzeggen een extra service is en dat daarom de huurder zelf moet opletten dat er binnen vijf werkdagen bericht komt over de tussentijdse en eindcontrole. Gebeurt dit niet, dan weet huurder dat er iets fout is gegaan en moet hij aan de bel trekken. Volgens de woonbegeleider is hem dit niet verteld. Corporatie noch klager beschikt over bewijs en beide lijken te goeder trouw te hebben gehandeld. De GAC concludeert dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Beide partijen nemen risico bij een telefonische opzegging en klager heeft pas na twintig dagen contact opgenomen met corporatie. De GAC is blij dat corporatie tijdens de zitting een elegante oplossing biedt: ze is bereid de helft van het 'teveel betaalde' huurbedrag terug te betalen. Klager is akkoord met deze oplossing, waarmee het geschil geschikt is.

3. Woongedrag oorzaak vochtproblemen?

In deze in 2010 behandelde zaak, waar vocht tot ernstige schimmelvorming en gebreken in klagers woning en tot gezondheidsklachten bij zijn kinderen leidt, draait het geschil om de oorzaak van die vochtproblemen. Klager vindt dat het aan de woning ligt, die op de nominatie staat om in 2015 te worden gerenoveerd. Corporatie zegt dat de vochtproblemen vooral worden veroorzaakt doordat klager niet goed stookt en ventileert. Op verzoek van de GAC laat corporatie nader onderzoek doen door een extern bureau. Het onderzoeksrapport geeft echter geen antwoord op de vraag wat de oorzaak is van de vochtproblemen. Omdat een aanvullende rapportage van corporatie uitblijft, schakelt de GAC in november zelf een bureau in dat onderzoek doet naar de oorzaak van de vocht- en tochtklachten. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek concludeert de GAC in januari 2011 dat de klachten deels zijn ontstaan door bewonersgedrag en deels door de constructie van de woning. De technische gebreken lijken zwaarder te wegen dan het bewonersgedrag. Verder blijkt dat corporatie nog niets heeft gedaan aan de lekkende dubbele beglazing, terwijl de GAC al in 2010 heeft geadviseerd die te vervangen. De GAC vindt dat corporatie op dit punt in gebreke is gebleven en dat

de klacht gegrond is. Ze adviseert corporatie de adviezen en voorschriften uit het rapport van het door de commissie ingeschakelde bureau op te volgen.

4. Vragenvuur

Nog een zaak die de GAC in 2010 heeft behandeld. Klager vraagt een verhuiskostenvergoeding. Hij is verhuisd vanwege ernstige vochtoverlast en waterschade in zijn vorige woning. Corporatie wijst dit verzoek af. Tijdens de hoorzitting kan corporatie niet voldoende duidelijk maken welke acties zij heeft ondernomen op de klachten van klager en moet ze het antwoord op veel andere vragen van de GAC schuldig blijven. De GAC vraagt corporatie om aanvullende informatie en houdt de zaak aan. In de loop van december stuurt corporatie de gevraagde informatie, die door de commissie in januari 2011 wordt besproken. Het blijkt dat corporatie deze zaak niet bij haar eigen verzekering heeft gemeld. Ze heeft alleen gebruik gemaakt van de afwijzing van klagers verzekering. Verder heeft corporatie de oorzaak van de wateroverlast niet kunnen vaststellen. Ze zegt dat die buiten haar invloedsfeer ligt en verwijst naar de gemeente. De GAC stelt echter dat volgens het bouwbesluit een scheidingsconstructie zodanig moet zijn dat deze het binnendringen van vocht in verblijfsruimtes voldoende tegenhoudt. Nu dit niet het geval is, is er sprake van een gebrek dat de verhuurder moet oplossen. De GAC constateert verder dat klager om dwingende redenen is verhuisd en zich zeer coulant opstelt ten opzichte van corporatie. Nadat de GAC om nadere uitleg heeft gevraagd, heeft corporatie klager wel een schadevergoeding aangeboden, maar die is lager dan wat klager verlangt. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert corporatie klager een schadevergoeding te betalen die overeenkomt met de (landelijke) richtlijnen voor een vergoeding bij renovatie.

5. Verdubbelde VvE-bijdrage

Klager koopt een woning van corporatie. In het taxatierapport en in de koopovereenkomst wordt een (voorlopige) VvE-bijdrage genoemd van € 66,80 per maand. Klager is dan ook onaangenaam verrast als na de eerste VvE-vergadering de bijdrage op € 126,16 per maand wordt gesteld. Bijna een verdubbeling! Klager stelt dat hij de woning nooit gekocht zou hebben als hij dit had geweten. Hij wil dat corporatie de VvE-bijdrage voor hem op de geadverteerde € 66,80 houdt, of dat corporatie de woning terugkoopt mét vergoeding van de investeringen die hij in de woning heeft gedaan. Corporatie verklaart dat de VvE-beheerder een verkeerd bedrag heeft doorgegeven. Ze vindt daarom dat de VvE-beheerder met een oplossing moet komen. Terugkopen van de woning kan, maar de investeringen van klager vergoeden niet. Daarbij zou het jammer zijn als klager zijn koopwoning moet verlaten. De GAC vindt dat corporatie verantwoordelijk is voor de gevolgen van de verkeerd aangeleverde gegevens door de VvE-beheerder. Klager wist weliswaar dat de VvE-bijdrage kon veranderen, maar het is logisch dat hij geen rekening hield met een verdubbeling van het bedrag na de eerste de beste VvE-vergadering. De GAC acht de klacht daarom gegrond. Ze adviseert corporatie de VvE-bijdrage van klager gedurende vijf jaar te compenseren en een jaarlijkse verhoging van € 12,- toe te passen.

6. Persoonlijk gesprek gewenst

Tijdens deze zitting is corporatie met kennisgeving afwezig en baseert de GAC haar oordeel op de verklaring van klager. Een ventilatierooster in klagers woonkamer moet worden vervangen. Omdat het lang duurt voordat er iets gebeurt, belt klager diverse keren met corporatie. Steeds wordt hem verzekerd dat de afspraak met de aannemer snel zal volgen. Desondanks duurt het maanden voordat het zover is en de klacht wordt opgelost. Als blijkt dat deze vertraging wordt veroorzaakt door een fout van corporatie, wil klager hierover een gesprek met corporatie. Voor zijn gevoel wordt hij echter afgescheept met een brief waarin corporatie stelt dat de klacht is opgelost. In deze brief biedt corporatie excuses aan voor de overlast, maar gaat ze niet in op klagers verzoek om een gesprek. Ook een telefoontje met de klachtencoördinator leidt niet tot de door klager gewenste afspraak en is voor klager zelfs aanleiding om een tweede klacht bij de GAC in te dienen. Klager voelt zich tot twee keer toe onheus bejegend. De GAC acht beide klachten gegrond. Ze adviseert corporatie bij geschillen als deze de betrokken huurder uit te nodigen om de klachten 'onder het genot van een

kopje koffie' persoonlijk te bespreken. Daar waar ze een fout heeft gemaakt, past het om dit ook ruiterlijk toe te geven en ervan te leren.

7. Verwarmingsperikelen

Klager krijgt zijn woning niet warm gestookt en meent dat de cv-installatie en verwarmingsleidingen herrie maken. Hij vindt dat corporatie zijn klachten niet serieus neemt en wil dat zijn problemen worden opgelost. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat huurders klachten over de verwarming zelf kunnen melden bij Servon. Toen uit de maandrapporten van Servon aan corporatie bleek dat klager meermaals klachten had, is een opzichter van corporatie bij klager gaan kijken. Deze hoort geen herrie maar constateert wel dat klager aanpassingen in de woning en aan de cv-installatie heeft laten uitvoeren waardoor het in huis niet warm genoeg wordt. De capaciteit van de radiatoren is niet afgestemd op de veranderingen. Het commissielid dat ook de woning van klager bezoekt, erkent dit maar constateert ook mankementen aan de installatie die geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Op basis hiervan meent de GAC dat Servon de klachten serieuzer had moeten oppakken en dat corporatie dit wellicht eerder had kunnen signaleren. Op zijn beurt had klager corporatie meer tijd moeten geven nu zij de klachten wil oplossen. De GAC acht de klacht van het niet goed kunnen verwarmen van de woning ongegrond. Het geschil over herrie van de cv-installatie acht de commissie wel gegrond. Ze adviseert corporatie de tijdens de zitting gemaakt afspraken om de installatie grondig te laten inspecteren en de klachten te laten verhelpen zo klantvriendelijk mogelijk uit te voeren. Het geschil ten slotte dat corporatie klager niet serieus heeft genomen, acht de GAC deels gegrond: corporatie had sneller op de problemen kunnen reageren, maar klager heeft corporatie onvoldoende tijd gegeven de problemen op te lossen.

8. Een verzekeringskwestie

De vloerbedekking in woonkamer en hal van klager is beschadigd door respectievelijk lekkage en herstelwerkzaamheden. Via de aansprakelijkheidsverzekering heeft klager een vergoeding gekregen van € 125,-. Klager vindt dit bedrag te laag. Volgens hem moet de schade aan de vloerbedekking in woonkamer en hal apart worden behandeld. Voor de woonkamer meent hij recht te hebben op vergoeding van de nieuwwaarde van de vloerbedekking, ongeveer € 300,-. Corporatie heeft deze claim afgewezen. Ze vindt dat met uitbetaling door de verzekering de zaak is afgedaan. Klager stelt echter dat de vloer al niet goed was toen hij de woning in 2004 betrok. Hij heeft dat toen en nogmaals in 2007 gemeld. De opzichter die beide keren komt kijken, oordeelt dat de vloer geen onregelmatigheden vertoont. Dat de vloer nu toch afbrokkelt, ziet klager als bewijs dat dit oordeel niet klopte. Hij vindt dat hij daarom recht heeft op vergoeding van de nieuwwaarde. Dat de verzekering heeft uitgekeerd, geeft aan dat corporatie niet adequaat heeft gereageerd op de klachten en daarom aansprakelijk is voor de schade. Maar omdat de schade pas is ontstaan bij het afbrokkelen van de vloer in 2010, toen klager dus al enkele jaren genot van de vloerbedekking heeft gehad, keert de verzekering slechts de dagwaarde van de vloerbedekking uit. Hoewel klager op een hoger bedrag had gehoopt, heeft corporatie juist gehandeld. De GAC acht de klacht daarom niet gegrond.

9. Fout omschreven factuur

Nog een zaak die al tijdens een hoorzitting in 2010 is behandeld. 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 heeft daarvoor een factuur nodig met de juiste omschrijving. Ook wil hij een specificatie van de kosten die hij vrij hoog vindt. Corporatie, die zich excuseert voor de fout, zegt toe zo snel mogelijk een aangepaste factuur met een specificatie van de aannemer naar klager sturen. De GAC houdt de zaak aan maar eind 2010 had klager nog geen aangepaste factuur en specificatie ontvangen. In 2011 ontvangt hij wel een factuur met een andere omschrijving, maar geen specificatie. De GAC informeert of hiermee zijn klacht is opgelost. Dit blijkt niet het geval. Klagers verzekering accepteert de omschrijving niet omdat deze niet overeenkomt met wat in het

expertiserapport is vermeld. Klager noch GAC beschikt over dit expertise rapport. De GAC stelt in april 2011 vast dat corporatie niet heeft voldaan aan het verzoek van klager en commissie. Deze klacht vindt de GAC gegrond en ze adviseert corporatie nogmaals klager een specificatie behorend bij de factuur te sturen met daarin het aantal arbeidsuren, de kosten voor arbeidsloon, de gebruikte materialen en de kosten daarvan. Omdat corporatie deze gegevens niet kan achterhalen, besluit ze klager het bedrag van de factuur kwijt te schelden.

10. Gediscrimineerd?

Klager voelt zich gediscrimineerd en ongelijk behandeld door corporatie. Hij moet namelijk een tent die hij in zijn tuin heeft laten bouwen, weghalen. Volgens eigen zeggen wist hij niet dat hij hiervoor vooraf toestemming moest vragen bij corporatie. Hij heeft achteraf alsnog om toestemming gevraagd, maar die niet gekregen. En dat terwijl er in diverse andere tuinen in zijn buurt tenten en overkappingen staan. Ook heeft hij zijn heg op last van corporatie moeten snoeien terwijl andere (Nederlandse) buurtbewoners nog hogere heggen hebben. Discriminatie en ongelijke behandeling dus, aldus klager. Corporatie ontkent dat hiervan sprake is. Ook andere buurtbewoners zijn aangeschreven over hun te hoge heg. Uit privacyoverwegingen kan ze niet zeggen welke bewoners. En wat de tent betreft, in het verleden werd dit wel toegestaan, maar nu is het beleid verscherpt. Het kan dus dat in het verleden tenten en overkappingen zijn gebouwd waarvoor corporatie wel toestemming heeft gegeven. Maar nu gebeurt dat niet meer. Hoewel de GAC niet kan controleren of huurders daadwerkelijk gelijk worden behandeld, gaat zij ervan uit dat corporatie ook andere bewoners in de wijk aanspreekt op te hoge heggen en bouwsels in tuinen die niet zijn toegestaan. Zij acht de klacht daarom niet gegrond.

11. Verskil in verwachtingspatroon

Als klager in 2002 zijn woning van corporatie koopt, betaalt hij een afkoopsom voor het onderhoud van de buitenzijde van zijn woning in de komende tien jaar. Deze termijn is nu bijna verstreken en klager vindt het onderhoud door corporatie onvoldoende. Op zijn vragen reageert corporatie niet en hij voelt zich aan het lijntje gehouden omdat corporatie zegt dat er budget voor het onderhoud moet worden vrijgemaakt. Klager wil het onderhoud zelf gaan uitvoeren en verlangt van corporatie de helft van de afkoopsom terug. Corporatie gaat daarmee niet akkoord. Tijdens de hoorzitting blijkt dat corporatie overzichten heeft waaruit blijkt dat er wel degelijk in klagers woning is geïnvesteerd, gelijktijdig met de naburige huurwoningen zodat het werk in één keer kon worden uitbesteed. Corporatie licht toe dat er nog één gezamenlijke onderhoudsbeurt op stapel staat in 2011 of uiterlijk 2012. Dat betreft schilderwerk, herstel van houtrot en reinigen van de gevelplaten. Tijdens de zitting blijkt verder dat klager een onderhoudscontract heeft, opgesteld door toen nog VL Wonen, met daarin specifieke werkzaamheden. Op basis daarvan verwachtte klager dat corporatie zou komen inspecteren. Corporatie voert echter alleen voorafgaand aan gepland onderhoud conditiemetingen uit. Klager kan wel, zolang de onderhoudstermijn nog niet is verstreken, reparatieverzoeken bij corporatie indienen. Er blijkt dus sprake van een verschil in verwachtingspatroon. De voorzitter van de GAC stelt daarom voor dat klager en corporatie samen de woning kritisch bekijken, waarna corporatie de gebreken kan verhelpen die tijdens die inspectie naar voren komen. Beide partijen stemmen hiermee in. Omdat corporatie erkent dat de communicatie met klager beter had gekund, verklaart de GAC de klacht over de gebrekkige communicatie en inzichtelijkheid gegrond. Wat betreft de uitvoering van het onderhoud acht de commissie de klacht niet gegrond. Het advies aan corporatie luidt om klager binnen twee weken een brief te sturen over de komende werkzaamheden en klager te informeren over de uitkomst van de conditiemeting van zijn woning. Verder adviseert de GAC klager een afspraak te maken met corporatie voor een gezamenlijke inspectie van de buitenkant van de woning en de klachten die hij heeft, door te geven aan corporatie.

12. Onwettig beleid

Klager wil van woning ruilen, corporatie wil daaraan pas meewerken als klager minimaal twee jaar in zijn huidige woning woont. Klager vindt dit geen geldige reden, maar op per e-mail gestelde vragen daarover, krijgt hij van corporatie geen antwoord. Tijdens de zitting legt corporatie desgevraagd uit dat deze eis bedoeld is om fraude te voorkomen. Om dezelfde reden sluit corporatie bij woningruil een huurcontract af van één jaar. De voorzitter van de GAC houdt corporatie voor dat volgens de wet slechts twee zaken tellen bij een verzoek om woningruil:

- heeft de huurder een zwaarwichtig belang?
- biedt de huurder voldoende financiële waarborg om de huur te kunnen betalen?

Van deze bepalingen kan niet ten nadele van huurder worden afgeweken. De voorzitter van de GAC concludeert dan ook dat het beleid van corporatie tegen de wet is. Klager heeft meerdere keren zijn motivatie voor woningruil bij corporatie onder de aandacht gebracht. Corporatie heeft daar nooit inhoudelijk op gereageerd, waarop de GAC concludeert dat corporatie niet twijfelt aan het zwaarwichtig belang van klager. De GAC vindt de klacht gegrond en adviseert corporatie met klem om, als de financiële waarborg geen belemmering vormt, zo snel mogelijk aan woningruil mee te werken en haar beleid inzake woningruil aan te passen zodat dit in overeenstemming is met de wet. Corporatie neemt het laatste deel van het advies niet over, maar biedt wel de woning aan klager aan. Omdat vervolgens blijkt dat degene met wie klager van woning wil ruilen niet aan de (inkomens) eisen voldoet, gaat de woningruil uiteindelijk toch niet door.

13. Gescheurd spuitwerk

In de nieuwbouwwoning van klager zijn krimp- en zetscheuren ontstaan. Klager wil dat corporatie de muren opnieuw laat spuiten. Corporatie stelt echter dat huurder het spuitwerk zelf heeft laten aanbrengen en dat hij daarom zelf verantwoordelijk is voor de schade. Helaas is klager niet aanwezig om zijn geschil toe te lichten. Corporatie vertelt dat de woning in 2007 is opgeleverd en dat klager de eerste bewoner is. Elke nieuwbouwwoning heeft een paar jaar nodig om goed te zetten, met krimp- en zetscheuren tot gevolg. Het is daarom beter om een paar jaar te wachten met het aanbrengen van spuitwerk. Corporatie heeft de woning in 2009 overgenomen van Patrimonium. Ze weet daarom niet of huurder hierover door corporatie is geïnformeerd toen hij zijn woning betrok. Wettelijk gezien is het dichten van (kleine) kripscheuren voor rekening van huurder. Volgens de algemene voorwaarden van corporatie komt herstel van zelf aangebracht voorzieningen, zoals dit spuitwerk, ook voor rekening van huurder. De GAC concludeert daarom dat hier geen sprake is van een gebrek aan de woning en dat de klacht dus ongegrond is.

14. Aansprakelijk voor het eigen risico?

In klagers woning is tot drie keer toe lekkage geweest. De daardoor ontstane schade aan het behang, aan het plafond en aan een schilderij is vergoed door de inboedelverzekering van klager. Hij draait zelf op voor het eigen risico van € 225,-. Omdat de huismeester volgens klager tegen hem heeft gezegd dat er sprake is van achterstallig onderhoud, wil klager dat corporatie de € 225,- eigen risico aan hem uitbetaalt. Tijdens de zitting wordt duidelijk dat corporatie geen onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van de lekkage. Als klager de eigen bijdrage door corporatie betaald wil hebben, moet hij corporatie aansprakelijk stellen. Van corporatie mag dan verwacht worden dat zij uitzoekt wat de oorzaak van de lekkage was zodat zij gemotiveerd kan aangeven of ze wel of niet aansprakelijk is. De GAC concludeert dat het geschil niet gegrond is, maar verwacht wel van corporatie dat als klager haar aansprakelijk stelt, zij de oorzaak van de lekkage achterhaalt en klager daarover informeert.

15. Discussie over cv-ketel

Klager heeft regelmatig klachten over zijn cv-installatie: waterdrukverlies en bij het douchen schommelt de watertemperatuur sterk tussen warm en koud. Corporatie heeft het onderhoud aan de cv-installatie uitbesteed, dus meldt hij zijn klachten bij het onderhoudsbedrijf. Eerst was dat Giesbers-Van der Graaf, nu is dat Servon. Geen van beide hebben de klachten kunnen oplossen.

Klager wil dat corporatie iets aan zijn klachten doet, het liefst door de cv-ketel te vernieuwen. Van Servon heeft corporatie gehoord dat er in anderhalf jaar tijd slechts twee klachten zijn gemeld, waarna reparaties hebben plaatsgevonden. De ketel is 13 jaar oud; in principe is de afschrijvingstermijn 15 jaar. Klager stelt dat zijn klachten van twee, drie jaar geleden niet meer terug te vinden zijn omdat Giesbers toen failliet ging. Ondanks de nodige reparaties heeft hij nog steeds problemen. Volgens hem vindt de monteur van Servon dat de ketel moet worden vervangen. Ook bij uitbesteding van het onderhoud blijft corporatie verantwoordelijk voor de ketel. De voorzitter van de GAC vraagt corporatie daarom de zaak in overleg met klager op te lossen. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat corporatie de ketel nakijkt en daarover een rapport maakt. Zo mogelijk worden de benodigde reparaties uitgevoerd, als de ketel te zwak is wordt hij vervangen. De GAC besluit daarop de zaak aan te houden. Corporatie zegt toe de GAC de rapportage te sturen of de ketel wordt hersteld of vervangen. Ondanks herhaalde verzoeken heeft de GAC deze rapportage nooit ontvangen. Wel krijgt ze uiteindelijk een mail van corporatie waaruit kan worden geconcludeerd dat de cv-installatie is gerepareerd.

Havensteder

16. Teleurgesteld

Vijf jaar lang heeft klager overlast van zijn burens, zozeer dat hij er naar eigen zeggen overspannen van is geraakt. Ondanks inspanningen van onder andere de politie en corporatie is het niet gelukt de overlast op te lossen. Ten einde raad besluit klager te verhuizen. In de woning die hij na veertig jaar achterlaat, heeft hij het nodige geïnvesteerd. Klager vraagt corporatie om een vergoeding voor deze investeringen en voor de kosten van de in zijn ogen gedwongen verhuizing. Hij ontvangt alleen een overnamevergoeding van € 600,- van de nieuwe huurder. In tegenstelling tot wat corporatie beweert, is hij daar niet tevreden mee. Hij vindt dat corporatie tekort is geschoten in de begeleiding naar zijn nieuwe woning, zowel financieel als sociaal. Corporatie wist niet dat klager ziek is geworden van de overlast. Omdat klager het naar eigen zeggen niet kon opbrengen alle overlast steeds te melden, was corporatie onvoldoende op de hoogte van de omvang van de overlast. Als klager overlast meldde, heeft corporatie daar steeds snel op gereageerd. Klager ontkent dit ook niet. Klager verhuist op eigen initiatief; hij heeft corporatie niet gevraagd daarbij te helpen. Inrichtingskosten zijn inherent aan een verhuizing en omdat er geen sprake is van sloop, renovatie of van een wanprestatie van corporatie, hoeft corporatie geen verhuiskostenvergoeding te betalen. De GAC meent verder dat er geen sprake is van ongerechtvaardigde verrijking door corporatie. Ze acht de klacht daarom ongegrond.

17. Hangjongeren verdrijven

Eigenlijk is dit geschil niet ontvankelijk. Klager heeft de woning van corporatie gekocht en de klacht gaat niet over de uitvoering van de koopovereenkomst. Omdat dit echter pas naar voren komt als de uitnodiging voor de hoorzitting al is verstuurd en uit de stukken niet goed duidelijk wordt wie verantwoordelijk is, besluit de GAC de hoorzitting door te laten gaan. Klager legt uit dat een muurtje om de tuinen van de woningen op de begane grond van zijn woongebouw uitnodigend werkt op hangjongeren. De bewoners van deze woningen en de woningen erboven, waaronder hijzelf, hebben daar nogal wat overlast van. Hij heeft dit aangekaart bij de Vereniging van Eigenaren (VvE) maar die verwees hem naar de corporatie. Na herhaald klagen bij de corporatie, beloofde deze het probleem op te lossen door een glaswand op het muurtje te zetten. Jongeren kunnen er dan niet meer op gaan zitten. Hoewel corporatie hem desgevraagd steeds garandeert dat dit binnenkort gebeurt, staat de glaswand er nog steeds niet. Corporatie erkent dat zij klager eigenlijk naar de VvE had moeten (terug)verwijzen. Inmiddels is de VvE akkoord gegaan met het plaatsen van de glaswand en kan corporatie de technische dienst opdracht geven over te gaan tot uitvoering. Klager heeft er door alle niet vervulde beloftes van corporatie weinig vertrouwen in. De GAC besluit echter de zaak aan te houden en vraagt beide partijen uiterlijk zes weken later te laten weten of de glaswand is geplaatst.

De GAC krijgt geen bericht, maar door zelf navraag te doen, hoort ze dat dit, ruim na die termijn, inderdaad is gebeurd.

18. Chaotische woningruil

Klager huurt een woning bij Woonbron maar wil graag van woning ruilen met iemand die huurt van corporatie. Hoewel klager slechts aspirant-huurder is van corporatie, is het geschil toch ontvankelijk. Het verzoek om woningruil wordt door beide corporaties goedgekeurd; klager krijgt van zijn verhuurder een schriftelijke bevestiging, corporatie stuurt een schriftelijk principeakkoord naar zijn eigen huurder. Hieraan worden geen voorwaarden verbonden. Klager krijgt van corporatie bovendien telefonisch diverse keren bevestigd dat de woningruil doorgaat en dat hij gerust de huur van zijn woning kan opzeggen. Nadat hij dit heeft gedaan, krijgt hij echter bericht van corporatie dat zijn inkomen te hoog zou zijn om de woning te mogen huren en dat zij daarom haar goedkeuring intrekt. Klager maakt bezwaar en krijgt gelegenheid om alsnog aan te tonen dat zijn inkomen aan de voorwaarden voldoet. Op het moment dat hij dit doet, vertelt corporatie hem dat de woningruil toch niet door kan gaan: corporatie is erachter gekomen dat degene met wie klager wil ruilen vijf maanden eerder al naar een andere woning is verhuisd. Klager vindt de gang van zaken onprofessioneel. Hij wil toch aanspraak maken op de betreffende woning maar corporatie wil niet meewerken. Tijdens de zitting geeft corporatie toe dat zij steken heeft laten vallen. Op het moment van goedkeuring heeft corporatie de inkomensgegevens van klager niet of niet goed gecontroleerd. Ze heeft de voorwaarden voor de woningruil niet benoemd. Telefonisch heeft klager steeds bevestigd gekregen dat de woningruil door zou gaan. Ook kreeg klager de mogelijkheid aan te tonen dat zijn inkomen passend is voor de betreffende woning. De GAC is daarom van mening dat bij klager terecht de verwachting is gewekt dat hij de door hem gewenste woning zou kunnen gaan huren. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert corporatie de betreffende woning zo snel mogelijk aan klager aan te bieden. Daarnaast luidt het advies om in voorkomende gevallen duidelijk met de aspirant-huurder te communiceren en eventuele voorwaarden in een brief vast te leggen.

19. Uurtje met corporatie om tafel

Als klager telefonisch of schriftelijk doorgeeft dat bepaalde zaken in zijn woongebouw niet goed lopen, wordt hij door corporatie steeds terugverwezen naar het Huurdersplatform. Klager, die voorzitter is van een complexcommissie, vindt dat niet prettig. Hij wil graag met enige regelmaat een uurtje met corporatie om tafel om de knelpunten te bespreken, het liefst met iemand die beslissingsbevoegd is. Daarnaast verwacht hij dat hij zelf schriftelijk antwoord krijgt als hij een brief naar corporatie stuurt. Corporatie legt tijdens de zitting uit dat ze werkafspraken heeft gemaakt met het Huurdersplatform. Individuele klachten lopen via de wijkconsulent, collectieve klachten horen te worden gemeld bij de teamleider wijkbeheer en/of de wijkbeheerder of bij het Huurdersplatform. Op die manier kunnen goede afspraken over acties worden gemaakt en bewaakt. Corporatiemedewerkers hebben geen tijd om voor iedere klacht een uurtje te gaan zitten. Klager brengt in dat hij zijn werk als voorzitter van de complexcommissie vrijwillig doet en dat hij graag persoonlijk hoort wat er met zijn klachten en opmerkingen wordt gedaan. De GAC beaamt dat het belangrijk is dat de corporatie daar oog voor heeft en aandacht aan besteedt. Daar staat tegenover dat van huurders mag worden verwacht dat zij zich aan de procedures houden. In dit geval betekent dit dat klager moet communiceren via het Huurdersplatform en de wijkbeheerder. De GAC vindt de klacht niet gegrond.

20. Duidelijkheid scheppen

Klager heeft diverse technische klachten: scheuren in de muren van woonkamer en hal, vonkende stopcontacten, verroeste leidingen, een verroest expansievat en beschimmelde muren. Een deel van zijn klachten is opgelost, maar een deel ook niet. En het duurt nu al maanden. Corporatie stelt dat het moeizame verloop van de klachtenafhandeling voor een belangrijk deel door klager zelf komt. Hij zegt afspraken af en is regelmatig niet thuis als er iemand komt om de klachten te verhelpen. Een aannemer die een scheur kwam repareren, moest onverrichter zake terugkeren omdat klager het

behang niet had weggehaald. En omdat er veel tijd tussen de klachten zit, verliest corporatie het zicht op de stand van zaken. Klager zegt dat hij er juist zo moe van wordt dat hij steeds opnieuw klachten moet indienen. Behang afsteken is belastend voor zijn rug en corporatie heeft niet duidelijk aangegeven welk gedeelte moest worden weggehaald. Omdat er inmiddels een afspraak blijkt te zijn voor een uitgebreide inspectie in klagers woning besluit de GAC die af te wachten voordat zij een uitspraak doet. Ze vraagt corporatie haar uiterlijk een week na deze inspectie te informeren over de klachten, de acties om die te verhelpen en de termijn waarop dit gebeurt. Met de nodige tegenzin legt klager zich neer bij deze afspraak. Corporatie meldt vervolgens dat de elektrische leidingen zullen worden gekeurd. De eventuele gebreken die daaruit naar voren komen, worden direct verholpen. Ook wordt iets gedaan aan de verroeste cv-leiding in de badkamer. Scheuren in de gangmuur worden gedicht als die door het behang zichtbaar worden. Andere scheuren zijn al hersteld, het expansievat is goed en in badkamer noch woonkamer is schimmel ontdekt. Dit laatste wordt bevestigd in een brief van de GGD. De GAC vindt dat corporatie klager veel leed had kunnen besparen als zij de klachten meteen zo duidelijk had aangepakt. Ook meent ze dat corporatie er goed aan doet om, als een huurder afspraken voor reparatie of inspectie afbelt, hem per brief te laten weten dat het initiatief nu weer bij hem ligt zodat daar geen misverstand over kan bestaan. De GAC, die de klachten over het niet goed aanpakken van de problemen en het niet goed communiceren gegrond acht, adviseert corporatie de zaken af te handelen zoals zij in de brief na de inspectie heeft verwoord.

21. Waterrekening verveertienvoudigd

Omdat de afrekening voor zijn watergebruik maar liefst veertien keer hoger is dan gewoonlijk, trekt klager bij het waterbedrijf aan de bel. Het waterbedrijf vindt dat eerst moet worden uitgesloten dat er een lekkage is geweest. Daarop wendt klager zich tot corporatie. Nadat deze hem per brief laat weten dat er inderdaad lekkage is geweest, neemt klager een advocaat in de arm. Deze stelt corporatie namens klager aansprakelijk voor betaling van de jaarnota van het waterverbruik en overige daarmee gemoeide kosten. Corporatie wijst deze aansprakelijkheid af. Tijdens de zitting geeft de advocaat een overzicht van de gebrekkige communicatie van corporatie. Corporatie beaamt dat zij wat de communicatie betreft inderdaad steken heeft laten vallen, mede als gevolg van het fusieproces waarin corporatie zich bevond. Zo is ten onrechte per brief gemeld dat er een lekkage is geweest. Maar wat reageren op de meldingen van klager betreft, valt corporatie naar eigen zeggen niets te verwijten. Daarom wijst zij de aansprakelijkheid ook af. Verder komt naar voren dat klager rond september 2010 zelf de meterstand heeft opgenomen. Hij constateert dan dat de kruipruimte, waar de watermeter zich bevindt, vol water staat en meldt dit bij corporatie. Hierop schakelt corporatie een aannemer in die de waterleiding afperst en constateert dat er geen lekkage is. Vervolgens is de waterleiding nog drie keer afgeperst. Hoewel de kruipruimte opnieuw vol loopt met water, is er geen lek geconstateerd. De factuur van het waterbedrijf is gebaseerd op de waterstand-opname die klager heeft gedaan. Het kan niet worden uitgesloten dat klager zich heeft vergist. Ook kan de watermeter zelf defect zijn. Verder komt naar voren dat klager in de twee voorgaande jaren de waterstand niet heeft opgenomen, en dus niet tussentijds heeft getoetst of de meter een hoger verbruik vertoonde. De GAC meent dat corporatie adequaat heeft gereageerd op de meldingen van klager en dat een lekkage niet is aangetoond. Ze oordeelt daarom dat de klacht over het niet juist of niet volledig informeren van klager en zijn advocaat gegrond is, maar dat corporatie niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de hoge waterrekening en bijkomende kosten. Ze adviseert corporatie zorgvuldiger en op tijd te communiceren.

22. Overlast door scooter

Helaas kan klager niet bij de hoorzitting aanwezig zijn. Hij vraagt de GAC de hoorzitting toch te laten doorgaan. De GAC baseert zich daarom op de ingediende stukken en het verhaal van corporatie. Klager heeft twee klachten voorgelegd, waarvan er één inmiddels is opgelost. Tijdens de zitting wordt de andere klacht behandeld: over een scooter die in de berging is gestald en die overlast geeft. Klager vindt dat corporatie te weinig doet om dit probleem op te lossen. Corporatie vertelt dat zij na

melding door klager onderzoek heeft gedaan. In het huurcontract is niet opgenomen dat het verboden is een scooter in de berging te stallen. Corporatie heeft ook de brandweer geraadpleegd in verband met mogelijk brandgevaar. Maar de brandweer heeft geen problemen met het stallen van een scooter in de berging. Corporatie heeft dit teruggekoppeld naar klager en heeft daarmee naar de mening van de GAC alert op de klacht gereageerd. Uit de mailwisseling tussen klager en de GAC blijkt dat hij ook last heeft van een benzinelucht in de gang van de berging. Deze klacht is nieuw voor corporatie. Zij kan op basis hiervan haar overlastprotocol in werking stellen. De commissie, die de klacht niet gegrond vindt, adviseert corporatie dit ook daadwerkelijk te doen.

23. Een half jaar een teiltje bij de tv

Een naar later blijkt lekkende radiator bij zijn bovenburen, veroorzaakt waterschade aan klagers plafond. Hij is van mening dat corporatie niet voldoende heeft gedaan om de lekkage te stoppen en de schade te herstellen. Pas nadat hij zijn klacht bij de GAC heeft ingediend, ziet hij corporatie in actie komen. Er staat nu een afspraak om het plafond in zijn woning te herstellen. Klager hoort ook nu pas dat de lekkende radiator is gerepareerd. Als hij dit eerder had gehoord, had hij de emmer en het teiltje bij de tv weg kunnen halen. Corporatie vertelt dat zij direct na de melding van klager een aannemer heeft ingeschakeld. Als deze de bovenburen bezoekt, zijn zij niet thuis. De aannemer laat een kaartje achter en stuurt een week later nog een brief. Verder wordt echter geen actie ondernomen om de lekkage te verhelpen. Corporatie erkent dat zij dit proces onvoldoende heeft bewaakt. Omdat klager hierdoor al een half jaar in een vervelende situatie zit en in die tijd diverse keren bij corporatie heeft gemeld dat de lekkage niet was verholpen, zegt de vertegenwoordiger van corporatie toe te zullen bespreken of klager een tegemoetkoming kan krijgen. Wat de schade aan het plafond betreft, die wordt hersteld. Corporatie zal dit zelf controleren. De schade aan een vloerkleed kan via de verzekering van corporatie of die van klager worden vergoed; dit zal corporatie met klager bespreken en afhandelen. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is. Ze adviseert corporatie in soortgelijke gevallen actief te blijven in het benaderen van de huurder van de woning waar de oorzaak van de schade zich vermoedelijk bevindt zodat het gebrek zo snel mogelijk kan worden verholpen. Verder adviseert ze om de klager te informeren op het moment dat het gebrek in de andere woning is verholpen.

24. Buitensporig veel verfwerk?

Na ondertekening van het huurcontract van zijn woning, die hij eerder alleen tijdens een snelle groepsaanbieding heeft kunnen bekijken, constateert klager dat er veel mis is. De plafonds zijn bruin van het roken, de buizen van de verwarming zitten verstopt en het huis stinkt. Ook zijn er nog diverse reparaties te verrichten. Klager slaat zelf aan het opknappen en besteedt daaraan naar eigen zeggen veel geld; voordat de plafonds weer fris wit zijn, moeten ze bijvoorbeeld maar liefst vier keer worden gewit. Klager vindt dat corporatie een deel van die kosten voor haar rekening moet nemen, maar daar is corporatie niet toe bereid. Zij stelt dat ze veel herstelwerkzaamheden heeft verricht, ook nadat klager naderhand nog met 'nieuwe' klachten kwam. Die klachten waren terecht en corporatie had ze gedeeltelijk eerder zelf kunnen constateren. Maar corporatie vindt dat zij alles heeft gedaan om de woning technisch in orde te maken. Klager ontkent dit niet, maar is vooral boos dat hij zoveel extra geld heeft moeten besteden aan verf en arbeidsloon om de woning netjes te krijgen. Hij kan dit echter niet aantonen met bonnetjes of betaalbewijzen. Klager heeft bovendien niet meteen bij corporatie gemeld dat er in zijn ogen buitensporig veel verfwerk gedaan moest worden, werk dat volgens de wet voor zijn rekening komt. Daarom en omdat corporatie wel alert heeft gereageerd op andere klachten, oordeelt de GAC dat de klacht niet gegrond is.

25. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet

Omdat corporatie niet vertegenwoordigd is tijdens de hoorzitting, baseert de GAC zich bij de beoordeling van dit geschil op het verhaal van klager. Deze vertelt dat zijn woning diverse technische mankementen vertoont. Corporatie heeft volgens klager gezegd dat er geen financiële middelen zijn voor onderhoud. Klager verwacht echter dat de technische gebreken worden opgelost. Hij heeft dit

nu voorgelegd aan de Huurcommissie. Van de GAC verwacht hij een oordeel over de handelwijze van corporatie. Volgens klager wordt hij van het kastje naar de muur gestuurd, reageert corporatie onvoldoende op zijn klachten en komt zij haar toezeggingen niet na. Zelfs nadat de klachten-coördinator had beloofd met de zaak aan de slag te zullen gaan, is er volgens klager niets gebeurd. Voor hem is de maat nu vol. Omdat corporatie niet aanwezig is om een en ander uit te leggen of tegen te spreken en zij dit ook niet via de ingediende stukken heeft gedaan, oordeelt de GAC dat de klacht gegrond is. Ze adviseert corporatie haar toezeggingen na te komen en, als iets niet kan of niet gebeurt, de huurder te informeren over de reden hiervan. Corporatie laat weten dit advies niet over te nemen en bij haar standpunt te blijven. Volgens corporatie heeft zij klager wel degelijk verteld wat zij wel en niet doet.

26. Kamerbewoner in de knel

Klager bewoont een kamer in een studentenflat met tien kamers. Van de gemeente krijgt hij echter een aanslag voor de gemeentelijke afvalstoffenheffing alsof hij de hoofdhuurder is. Hij klaagt hierover bij corporatie en bij Flexibel Wonen, van wie hij de kamer eerst huurde, en vindt dat corporatie hem onvoldoende heeft geholpen. Dat corporatie zijn aangetekende brief niet beantwoordt bewijst volgens hem dat corporatie zijn klachten niet serieus neemt. Corporatie biedt haar excuses aan dat zij deze brief niet heeft beantwoord. Achter de schermen zegt zij wel actief te zijn geweest. Er is contact geweest tussen corporatie en Flexibel Wonen en telefoonnummers van huisgenoten van klager zouden naar Flexibel Wonen gemaaild zijn zodat een gesprek gearrangeerd zou kunnen worden. Klager heeft hiervan echter niets gemerkt of gehoord. Hij betaalt de aanslag eerst niet, maar ziet zich gedwongen dat wel te doen als hij een dwangbevel krijgt. Dat kost hem ook nog eens een extra bedrag aan boete. Hij is bereid 1/10 deel van de oorspronkelijke aanslag te betalen, maar verwacht dat corporatie hem de rest van het betaalde bedrag terugbetaalt. De voorzitter van de GAC leest uit een mail van corporatie dat die daartoe bereid is. De commissie concludeert dat de klacht gegrond is. Het advies aan corporatie luidt om zich in eerste instantie samen met Flexibel Wonen tot het uiterste in te spannen dat de gemeentelijke belastingdienst het complex administratief in tien eenheden splitst, klager de betaalde aanslag inclusief boete en wettelijke rente terugbetaalt en alle huurders een individuele aanslag stuurt. Mocht dit niet lukken, dan adviseert de GAC corporatie de kosten van de aanslag inclusief boete en wettelijke rente voor haar rekening te nemen.

27. Huurdersbelang behartigen in gebouwen met VvE

In het woongebouw van klager zijn acht van de 22 woningen verkocht. Sindsdien is er een Vereniging van Eigenaren (VvE) aan wie het beheer is overgedragen. Klager vindt dat corporatie de belangen van huurders hierin onvoldoende behartigt. Ook vindt hij de dienstverlening van corporatie beneden peil. Zelf kampt hij met verschillende onopgeloste technische klachten, waaronder een hevige lekkage die al een half jaar duurt. Klager begrijpt niet waarom het allemaal zo lang moet duren en heeft het gevoel dat er alleen iets gebeurt als hij de zaak op de spits drijft en bijvoorbeeld de GAC inschakelt. Hij vindt dat de toezegging van corporatie dat er na de oprichting van de VvE voor de huurders niets verandert niet klopt en dat het gebouw snel verloedert omdat aannemers die wel voor corporatie werken, dat niet doen voor de VvE. Corporatie beaamt dat een lekkageklacht geen half jaar mag duren en biedt daarvoor haar excuses aan. Ook erkent ze dat klachtafhandeling in gebouwen met huur- en koopwoningen niet goed verloopt; als een huurder een klacht meldt, wordt die doorspeeld naar de VvE-beheerder en heeft corporatie geen zicht meer op de afwikkeling. Ook in andere gebouwen met huur- en koopwoningen zouden hierdoor vergelijkbare problemen kunnen ontstaan. De vertegenwoordiger van corporatie zegt toe dit intern onder de aandacht te brengen en erop aan te dringen dat een procedure wordt ontwikkeld om dit te ondervangen. De GAC vindt de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie in complexen met koop- en huurwoningen in het belang van haar huurders goed in de gaten te houden of de VvE-beheerder snel genoeg technische problemen aan de schil en algemene ruimten oplost.

28. Geen lekkage, toch nattigheid

Klager kampt met lekkages op diverse plekken in zijn huis. Als het hard regent komt in de woon- en slaapkamer water via de kozijnen naar binnen. Op het keukenplafond zit een vochtplek als gevolg van een lekkage in het toilet van de bovenburen in 1997, die af en toe nog steeds vochtig aanvoelt. Volgens klager worden de lekkages door corporatie niet opgelost. Er is wel een paar keer iemand komen kijken, van de corporatie of van de aannemer, en het raam is afgekit, maar als het lang regent, lekt het nog steeds. De vochtplek in de keuken is nooit opgeknapt. Tijdens de zitting stelt corporatie dat zijzelf noch de aannemer lekkage heeft kunnen vaststellen, ook niet vanaf het dak of bij de burens. De voorzitter van de GAC oppert dat het geveldoorslag zou kunnen zijn, maar corporatie meent dat dan meerdere bewoners daar last van zouden moeten hebben. Het gebouw is nog niet zo lang geleden geschikt gemaakt voor 55-plussers en ook die aannemer heeft geen lekkageproblemen geconstateerd. Desgevraagd vertelt klager dat de lekkage optreedt als het harder regent dan normaal. Als er inderdaad alleen lekkage is bij extremere situaties, moet de zaak goed worden onderzocht, bijvoorbeeld door met een tuinslang water op de kozijnen te spuiten. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de technische man van de GAC samen met iemand van de aannemer en iemand van corporatie dit onderzoek gaan uitvoeren. Omdat klager de Nederlandse taal niet goed beheerst, vindt de commissie het prettig als daar een tolk bij aanwezig is. De GAC houdt de zaak aan tot na het onderzoek en formuleert begin 2012 haar advies.

29. Kosten versus gebruiksongemak

Vanwege vochtproblemen heeft corporatie in 2003 klagers hele woning laten voorzien van kunststof raamkozijnen. In 2009 start corporatie met een groot onderhoudsproject waarbij de kozijnen van 2.300 woningen worden vervangen door houten kozijnen en klagers woning hoort daar ook bij. Klager zit daar niet op te wachten, zijn kozijnen zijn goed, maar omdat welstandscommissie en huurdersvereniging akkoord gaan en de raamindeling niet verandert, besluit klager dat ook te doen. Bij de uitvoering gaat het nodige mis. De meeste fouten zijn inmiddels opgelost, maar klager zit in de slaapkamer nog met een raamindeling die niet conform de afspraken tussen corporatie en huurdersvereniging is, en die hij ook niet wil. Hij heeft last van tocht en wil dat corporatie hem alsnog een kozijn met de afgesproken raamindeling levert. Corporatie stelt echter dat het raam, hoewel het niet aan de afspraken voldoet, technisch in orde is. Ze is niet bereid aan klagers verzoek te voldoen. Tijdens de zitting erkent corporatie dat het toezicht tijdens de uitvoering en bij de oplevering niet goed is verlopen. Bij oplevering heeft de opzichter die voor het werk was ingehuurd en die inmiddels niet meer voor corporatie werkt, niet geconstateerd dat het kozijn van klager niet het juiste was. Als corporatie de leverancier nu aansprakelijk zou stellen, zou dat tussen € 10.000,- en € 15.000,- kosten; die kosten wegen volgens corporatie niet op tegen het gebruiksongemak van klager. Bovendien heeft klager volgens corporatie pas na maanden geklaagd over tocht. Klager stelt dat hij direct na plaatsing van het kozijn bij de aannemer heeft gemeld dat het raam niet goed was. De GAC vindt dat er door de gemaakte afspraken over de kozijnindeling tussen huurdersvereniging en corporatie verwachtingen zijn gewekt bij klager. Klager heeft de fout meteen gemeld bij de aannemer en corporatie blijft verantwoordelijk voor een juiste levering en plaatsing. Daarom vindt de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie de woning van klager alsnog te voorzien van een raam met de afgesproken indeling.

30. Gedoogsituatie

Corporatie heeft klager gemaand een boom te snoeien en zijn tuin te fatsoeneren. Daarnaast moet klager een strook gemeentegrond die hij volgens corporatie bij zijn tuin heeft gevoegd, teruggeven aan de gemeente. Volgens klager staat de te snoeien boom buiten zijn tuin. Naar aanleiding van de brief over dat hij zich grond van de gemeente heeft toegeëigend, heeft hij corporatie om bewijs gevraagd. Volgens klager wordt hij hierop zo onfatsoenlijk te woord gestaan door de wijkbeheerder, dat hij nu bang voor hem is. Tijdens de zitting blijkt dat de vader van klager dertien jaar geleden een tuinhek heeft geplaatst en dat de wijkbeheerder dat destijds zo gelaten heeft omdat de vader van klager slecht Nederlands sprak. Nu is corporatie echter door gemeentewerken aangesproken op de

grenzen van de tuin en heeft zij de erfgrans aangegeven. Corporatie stelt voor om met klager en iemand van gemeentewerken een afspraak te maken om ter plaatse de situatie op te nemen. Klager kan dan rechtstreeks aan de gemeente vragen of het hek toch mag blijven staan. De GAC, die constateert dat er waarschijnlijk sprake is van een gedoogsituatie wat het hek betreft en meent dat gemeentewerken zelf bij klager het eigendom van de grond moet betwisten, spreekt zich vanwege deze afspraak niet uit of de klacht gegrond of niet gegrond is. Ze hoopt dat de afspraak tot een oplossing leidt.

31. In de vuiligheid

Klager betreft zijn woning ruim een jaar geleden met een medische urgentieverklaring; zijn vorige huis was vanwege vochtproblemen slecht voor de gezondheid van zijn vriendin. Enkele maanden later staat het laminaat in de twee slaapkamers en woonkamer van zijn benedenwoning bol. Dit blijkt te worden veroorzaakt doordat de betonnen vloer van de woning kletsnat is. Omdat klager denkt dat dit misschien komt doordat hij onvoldoende ventileert, handelt hij de schade af via zijn eigen verzekering en laat corporatie hier buiten. Korte tijd later krijgt hij echter te maken met problemen met de riolering; het toilet stroomt meerdere keren per dag spontaan over. Als klager dit 's avonds bij corporatie wil melden, kan hij op de website het alarmnummer niet vinden en doet hij de melding via internet. De volgende dag belt hij corporatie en krijgt hij te horen dat er pas vrijdag iemand kan komen; het is dan dinsdag. Ondertussen zit hij in de vuiligheid die hij met handdoeken zo goed en zo kwaad mogelijk probeert op te ruimen. Tijdens de zitting beaamt corporatie dat dit niet de juiste gang van zaken is. Ze vermoedt dat de telefoniste niet de urgentie van de zaak heeft ingezien. Klager kan zich dat niet voorstellen; hij heeft wel degelijk gezegd dat er een noodsituatie was. Als corporatie op vrijdag komt kijken, worden meteen een loodgieter en een ontstoppingsbedrijf ingeschakeld om de riolering te ontstoppen en door te prikken. Op dat moment loopt het toilet nogmaals over. Klager krijgt het advies om zijn inboedelverzekering in te schakelen en verder laat corporatie hem met de rommel zitten. Corporatie helpt klager niet met het verwijderen van zijn laminaat, maakt niet schoon, laat geen droger neerzetten en biedt klager ook geen wisselwoning aan. Pas vijf weken later laat corporatie de vloer schoonmaken. Inmiddels is dan een deel van klagers meubels bedorven omdat ze lange tijd op de natte, vieze betonnen vloer hebben gestaan. De GAC constateert dat corporatie hier in gebreke is gebleven. De verstopping kan haar niet worden aangerekend en klager is terecht naar zijn inboedelverzekering verwezen, maar corporatie heeft verzuimd als crisismanager op te treden. Ze had klager veel beter moeten begeleiden bij het schoonmaken en drogen van zijn woning. Bovendien is tijdens de zitting naar voren gekomen dat in de woning vochtproblemen zijn, terwijl klager juist met medische urgentie naar een droge woning moest verhuizen. Corporatie heeft geen bouwkundig onderzoek laten doen naar de oorzaak van de vochtproblemen waardoor er onzekerheid is over de toekomst. De commissie acht de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie klager een andere, droge woning aan te bieden, hem te compenseren voor derving van woongenot door een huurverlaging van 50% met terugwerkende kracht vanaf het moment van de toilet-overstroming tot aan het moment dat derving van zijn woongenot is opgeheven en vergoeding van de ontstane schade op basis van de dagwaarde. Daarnaast luidt het advies om een gedegen bouwkundig onderzoek naar de oorzaak of oorzaken van het vocht in de woning te laten uitvoeren zodat toekomstige huurders niet met deze overlast te maken krijgen. Eind 2011 had de GAC van corporatie nog geen besluit over dit advies ontvangen.

32. Stromend water langs de muren

Klager wordt geconfronteerd met ernstige lekkage in de slaapkamer van zijn kinderen. Hoewel het water langs de muren stroomt en de opzichters en loodgieter die komen kijken allemaal de ernst van de situatie beamen, duurt het twee maanden voordat de lekkage is opgelost. Tussentijds heeft klager diverse keren moeten bellen om nogmaals de noodzaak te benadrukken. Klager is bang dat er problemen ontstaan als het water met de elektra in aanraking komt. Doordat de oplossing zo lang op zich heeft laten wachten, zijn een bed, gordijnen, het behang en het laminaat in de betreffende kamer beschimmeld. Klagers kinderen konden ook al die tijd niet in hun slaapkamer slapen. Klager

heeft zijn inboedelverzekering ingeschakeld om de schade te vergoeden, maar hij wil van corporatie een vergoeding voor al het ongemak. De vertegenwoordiger van corporatie heeft een voorstel voor compensatie, dat hij nog wel met zijn manager moet afstemmen. Klager zou dan de elektrakosten van de bouwdrogers vergoed krijgen en een ongeriefvergoeding van € 125,- per maand dat de lekkage heeft geduurd. Er wordt afgesproken dat corporatie uitzoekt hoe lang de bouwdrogers precies hebben gedraaid en dat zij klager daarna een voorstel doet voor compensatie. De GAC besluit de zaak aan te houden in afwachting van dit voorstel. Eind van het jaar had zij dit voorstel nog niet ontvangen.

33. Aardlekschakelaar (laten) omzetten

Door een misverstand is de vertegenwoordiger van corporatie pas aanwezig nadat de GAC de zaak al met klager heeft doorgesproken. De commissie hoort beide partijen daarom apart van elkaar. Na een stroomstoring in klagers woning slaat de aardlekschakelaar uit. Omdat klager meent dat op een sticker in de meterkast staat dat de aardlekschakelaar uit moet blijven, belt hij corporatie voor hulp. Deze stuurt een monteur die de aardlekschakelaar omdraait waarna alles het weer doet. Na het doormeten van de elektrische installatie, die in orde blijkt, tekent klager een volgens zijn zeggen leeg formulier voor de kosten van het uitgevoerde werk. Klager is het echter niet eens met de rekening die hij krijgt. De – volgens klager achteraf – ingevulde werktijd klopt niet en bovendien vindt hij dat de kosten onder zijn serviceabonnement vallen. Corporatie stelt echter dat klager door te ondertekenen akkoord is gegaan met de rekening. Ze licht toe dat klager vooraf verteld is dat de kosten van de monteur voor zijn rekening zouden komen. Volgens klager is het formulier met de kosten in bijzijn van klager ingevuld en heeft hij een kopie ontvangen, iets dat klager ontkent. Corporatie vindt de rekening niet buitensporig voor het werk dat is gedaan. Op de vraag van de voorzitter van de GAC of corporatie klager telefonisch verteld heeft dat hij de aardlekschakelaar zelf weer aan kon zetten, moet corporatie het antwoord schuldig blijven. Standaardprocedure is dat dit wel wordt verteld, maar om het zeker te weten, zou de opname van het telefoongesprek teruggeluisterd moeten worden. Corporatie zegt toe na te gaan of de opname nog beschikbaar is en in dat geval de GAC de transcriptie te sturen. De commissie besluit daarop de zaak aan te houden. Aan het eind van het jaar had de GAC nog geen bericht van corporatie ontvangen.

34. Hardnekkig ongedierte

Helaas is corporatie niet aanwezig tijdens de hoorzitting. De GAC baseert haar oordeel daarom op het verhaal van klager. Die vertelt dat hij kampt met muizen en ratten in zijn woning. Hoewel corporatie de Roteb regelmatig opdracht geeft het ongedierte te bestrijden, heeft dit niet afdoende geholpen. Volgens de Roteb zitten de muizen in de hele buurt. Klager weet dat de vorige bewoner ook al last had van de muizen. Klager vertelt dat de Roteb hem heeft gezegd dat de lokdoosjes die zij nu inzetten niet afdoende zijn. Een andere methode, waarbij gif wordt gespoten, is dat wellicht wel, maar die zou corporatie te duur vinden. De GAC acht de klacht gegrond omdat corporatie verantwoordelijk is voor het oplossen van ratten- en muizenplagen. Ze adviseert corporatie de bestrijdingsactie te intensiveren en de Roteb opdracht te geven andere middelen in te zetten dan alleen de lokdoosjes. Eind 2011 had de commissie van corporatie nog geen reactie op dit advies ontvangen.

Woonstad Rotterdam

35. Extra acties tegen vocht

Al drie jaar kampt klager met vochtproblemen in zijn woning. Hoewel corporatie wel wat acties heeft ondernomen, is hij nog steeds niet van het probleem af. Hij wil nu een definitieve oplossing voor de zilvervisjes, de schimmel en het water in zijn kelder. Corporatie legt uit dat zij een ltho-ventilator in de badkamer heeft geplaatst en diverse onderzoeken heeft laten doen, maar geen gebreken heeft geconstateerd. Ook de Huurcommissie die vochtmetingen liet doen, vond geen ernstige gebreken. In

andere woningen in de wijk zijn ook wel vochtproblemen, maar niet zo erg als bij klager. Corporatie heeft met klager afgesproken dat ze een gat in de keukenmuur maakt, waarop klager een afzuigkap kan aansluiten. Ook heeft ze opdracht gegeven om een nieuwe thermostaat te plaatsen. Probleem is echter dat klager vaak niet thuis is en dat het lastig is met hem een afspraak te maken. Volgens de aannemer reageert hij bijvoorbeeld niet op kaartjes die in zijn brievenbus worden gedaan als hij niet thuis is. Klager stelt echter dat corporatie niet op zijn vragen en brieven van zijn advocaat reageert en dat hij niets meer over de thermostaat heeft vernomen. In de keuken heeft hij geen vochtproblemen, wel bij de trap, in het toilet en in de slaapkamer. De voorzitter van de GAC legt uit dat een afzuigkap wel degelijk kan helpen om vocht uit de woning af te voeren. Corporatie wil nagaan of, als het vocht zich in een bepaald deel van de woning concentreert, een ltho-ventilator ter plaatse soelaas kan bieden. De GAC vat samen dat corporatie wel iets heeft gedaan in die drie jaar, maar dat het probleem is blijven bestaan. Ze vindt de klacht daarom gedeeltelijk gegrond en adviseert corporatie het ventilatiesysteem te controleren en ervoor te zorgen dat de ventilator goed werkt, een deskundige te laten nazien of de verwarmingsinstallatie voldoende capaciteit heeft om de woning te verwarmen en de thermostaat nu met de grootst mogelijke spoed te laten aanbrengen. Voor klager heeft de GAC het advies om toch een afzuigkap te plaatsen.

36. Geen goed begin

Klager is ontevreden over hoe hij de woning die hij gaat huren opgeleverd krijgt. De mankementen meldt hij binnen een week, maar vervolgens duurt het drieënhalve maand voordat de klachten zijn opgelost. Klager meent dat hij recht heeft op een schadevergoeding voor de emotionele en materiële schade die hij heeft geleden. Hij stelt dat hij vier maanden niet in zijn woning heeft kunnen wonen en al die tijd afhaalmaaltijden heeft moeten kopen omdat hij zijn fornuis niet kon gebruiken. Verder vindt hij dat corporatiemedewerkers hem onfatsoenlijk te woord hebben gestaan. Corporatie stelt dat zij wel degelijk op de klachten heeft gereageerd, en deze ook grotendeels heeft opgelost. Voor afhandeling van de nog openstaande klachten staan afspraken gepland. Dat alles langer heeft geduurd, komt ook omdat klager steeds nieuwe klachten meldt. Bovendien lukt het volgens corporatie niet altijd om een afspraak met klager te plannen. De GAC is het met klager eens dat corporatie hem als klant met respect moet behandelen, zoals hij zich zelf tegenover medewerkers van corporatie ook respectvol hoort te gedragen. De commissie vindt dat de woning in goede staat had moeten zijn bij aanvang van de huur en dat corporatie niet heeft aangetoond dat dit zo was. Verder constateert ze dat het drieënhalve maand heeft geduurd voordat de klachten zijn opgelost. Dat deel van de klacht acht ze gegrond. Ze vindt echter niet dat de woning door de klachten niet bewoond kon worden. Ook de schade-eis voor emotionele schade vindt ze niet reëel. Dit deel van de klacht beoordeelt de GAC ongegrond. Het advies aan corporatie is om erop toe te zien dat woningen goed worden opgeleverd en dat als een aannemer een huurder niet thuis treft, zij de huurder hierover informeert en hem er, bij herhaalde afwezigheid, op wijst dat de reparatieopdracht wordt ingetrokken. Daarnaast adviseert ze een ontvangstbewijs te geven aan huurders die iets aan de balie afgeven en dit in het systeem te borgen.

37. Mysterieuze overlast

In 2010 behandelt de GAC deze zaak, waarin klager vooral 's nachts overlast ondervindt van geluid en trillingen. Naar zijn mening worden die veroorzaakt door de ventilator op het dak van zijn woongebouw die kort daarvoor is vervangen. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat corporatie een onafhankelijk bureau onderzoek laat doen naar geluid en trillingen. De GAC houdt de zaak aan. Omdat het onderzoek niet duidelijk maakt of de gebouwinstallaties voldoen aan de eisen uit de bouwverordening, vraagt de commissie om aanvullend onderzoek. Nadat corporatie navraag heeft gedaan bij alle bedrijven die betrokken zijn bij de installaties in dit woongebouw, besluit ze geen nader onderzoek te doen. De uitkomst zou onbetrouwbaar zijn omdat er teveel achtergrondgeluiden in de omgeving zijn, aldus corporatie. Daar komt bij dat klager de enige huurder is met klachten in dit woongebouw met ruim 200 huurders. De GAC denkt ook dat het om een persoonlijke beleving van klager gaat. Wel is vast komen te staan dat in de door klager aangegeven periode soms

laagfrequente geluiden zijn waargenomen. Die kunnen echter worden veroorzaakt door bronnen in de omgeving, zoals het haven- en industriegebied Eem-/Waalhaven, scheepvaartverkeer, overvliegende vliegtuigen en de afvalverbranding van de Roteb. Misschien dat een deel van het geluid ook afkomstig is van de gebouwinstallaties (ventilatie, verwarming), maar volgens het onderzoeksbureau is meer dan 85% van de geluiden afkomstig van buiten het woongebouw. Daardoor kan geen betrouwbare meting van het geluid van de gebouwinstallaties worden gedaan. De GAC, die meeleeft met klager, acht de klacht daarom ongegrond.

38. Hulp bieden bij ernstige lekkage

Omdat de knelkoppelingen van de in de vloer weggewerkte waterleiding loslaten, ontstaat in de vloer van klagers woning lekkage. Als dit door de benedenburen wordt ontdekt, is de lekkage al langere tijd gaande. Het vinyl van klager blijkt aan de onderzijde kletsnat en aangetast door het water. Via zijn inboedelverzekering krijgt hij de dagwaarde van de vloerbedekking vergoed, maar dit dekt niet de hele schade. Klager stelt corporatie nu aansprakelijk voor het resterende bedrag. Corporatie stelt echter dat haar niets te verwijten valt; zij heeft de lekkage direct na melding verholpen. Ze bestrijdt dat er sprake is van achterstallig onderhoud, wat klager beweert. Klager voegt toe dat hij erg boos is geworden omdat de afhandeling zo lang heeft geduurd. Hij heeft maar liefst zes maanden op de betonnen vloer gewoond omdat de vloer moest drogen. Hij heeft overwogen om drogers in te zetten maar omdat de leverancier daarvan waarschuwt dat deze veel herrie maken en veel stroom gebruiken, heeft hij dat niet gedaan. De GAC constateert dat corporatie wettelijk gezien niet aansprakelijk kan worden gesteld; het gebrek van de lekkende waterleiding is niet verwijtbaar. Een door corporatie ingeschakeld onafhankelijk bureau heeft vastgesteld dat er geen sprake was van een bouwfout. De commissie vindt wel dat corporatie klager beter (persoonlijker en actiever) had moeten begeleiden en adviseren na de toch ernstige lekkage, zodat de vloer eerder droog en de overlast minder lang was geweest. Ze acht de klacht daarom gedeeltelijk gegrond, namelijk dat corporatie klager beter had moeten begeleiden.

39. Ten onrechte naar de deurwaarder?

Na volgens eigen zeggen ruim twintig jaar de huur netjes te hebben betaald, krijgt klager recent betalingsachterstand omdat hij werkloos is geworden en zijn uitkering niet voldoende is om zijn vaste lasten te betalen. Hij gaat naar corporatie en spreekt af dat hij de huur voor oktober later zal betalen dan de eerste van de maand. Hij komt die toezegging na en betaalt de huur op 16 of 18 oktober. Desondanks ontvangt hij een vordering van de deurwaarder en draait hij nu op voor de deurwaarderskosten. Hij is niet van plan die te betalen. Hij vindt het onterecht dat corporatie de vordering aan de deurwaarder heeft overgedragen, terwijl ze hem toestemming heeft gegeven om de huur over oktober later te betalen. Corporatie legt uit dat de vordering niet over de huur van oktober maar over die van augustus gaat. Klager heeft van corporatie twee aanmaningen gekregen. Als hij daar niet op reageert, draagt corporatie de vordering over aan de deurwaarder. Om de incassokosten voor huurders zoveel mogelijk te beperken, is het corporatiebeleid om een huurachterstand al na één maand over te dragen aan de deurwaarder. Als klager ook niet reageert op de brieven van de deurwaarder wordt de zaak overgedragen aan de rechter. Het vonnis luidt dat klager de deurwaarderskosten moet betalen. Klager is niet naar de rechtszitting geweest om uitleg te geven. Omdat klager nergens op heeft gereageerd en omdat de deurwaarderskosten niet de huur van oktober maar die van augustus betreffen, acht de GAC de klacht ongegrond.

40. Kleurverschil

Corporatie heeft in klagers woning krimpscheuren laten herstellen. Klager is ontevreden omdat niet alle wanden gesausd zijn. Nu is er kleurverschil. Daar komt bij dat er inmiddels weer nieuwe krimpscheuren zijn ontstaan. Klager is daarom bang dat, als hij zelf zijn muren zou schilderen, de zetscheuren terugkomen en hij weer van voren af aan kan beginnen. Corporatie legt uit dat zij de grote scheuren heeft laten repareren en heeft aangeboden de muren waar deze scheuren zaten, in hun geheel te laten sausen. De krimpscheuren die klager nu meldt, zijn kleine scheurtjes die geen

kwaad kunnen. Omdat het geen nieuwe woning is en omdat een bouwpathologisch onderzoek uitwijst dat er geen sprake is van verzakking van de woning, verwacht corporatie niet dat er nog weer grotere scheuren zullen ontstaan. De kleur waarin de muren zijn geleverd, is niet meer verkrijgbaar. Daarom heeft corporatie aangeboden dat aannemer en klager met behulp van een kleurenwaaier een bijpassende kleur uitzoeken. Volgens klager kwam de aannemer met witte verf die absoluut niet past bij zijn crèmekleurige wanden. In totaal zijn vijftien wanden hersteld, verspreid over het hele huis. Klager wil daarom dat corporatie zijn hele huis laat sausen of hem een vergoeding betaalt waarmee hij zelf verf kan kopen en zijn huis kan verven. Corporatie heeft nog niet gereageerd op zijn voorstel, namelijk een vergoeding van € 2.965,-. Omdat klager en corporatie hierover wellicht tot overeenstemming kunnen komen, besluit de GAC de zaak aan te houden en vraagt ze corporatie met een tegenvoorstel te komen. Dit beargumenteerde tegenvoorstel komt korte tijd later: corporatie wil € 1.700,- betalen en klager gaat daarmee akkoord. Waarmee het geschil is opgelost.

41. Onverwachte badkamerrenovatie

Als klager zijn woning betreft, constateert de opzichter van corporatie dat er iets mis is met een van de badkamermuren als gevolg van een eerdere lekkage. De opzichter kit de rand dicht, maar enkele maanden later wordt klager geconfronteerd met een lekkage bij de burens waarvan de oorzaak in klagers badkamer ligt. Geheel onverwacht en totaal onvoorbereid krijgt hij daardoor met een badkamerrenovatie te maken. Een renovatie die bovendien door miscommunicatie tussen corporatie en aannemer langer duurt dan strikt noodzakelijk. Al met al kan hij zeven dagen, inclusief een weekend geen gebruik maken van zijn badkamer. Daar komt bij dat een muur tussen badkamer en woonkamer, die vanwege de renovatie gedeeltelijk moet worden afgebroken, wel opnieuw is opgebouwd, maar niet is geschilderd in de oorspronkelijke kleur. Die muur is nu voor de helft geel en voor de helft wit. Ondanks herhaalde verzoeken van klager, zowel schriftelijk als persoonlijk aan de balie, is dit euvel na maanden nog steeds niet verholpen. Klager wil dat de muur alsnog snel wordt geleverd. Daarnaast heeft hij een schadeclaim neergelegd, onder andere als vergoeding voor de vrije dagen die hij heeft moeten opnemen. Corporatie vertelt dat zij een aannemer opdracht heeft gegeven de muur te schilderen. Deze heeft klager gevraagd naar de kleurcode van de verf, maar daar heeft klager niet op gereageerd. Klager zegt van niets te weten. In ieder geval kan de muur nu zo snel mogelijk worden geleverd, en zo nodig ook de aangrenzende muren zodat er geen kleurverschil ontstaat. Verder biedt corporatie haar excuses aan over de gang van zaken en de slechte communicatie van haar kant. Ze vergoedt nooit inkomensderving, maar wil wel een halve maand huur terugbetalen. Klager kan zich hierin vinden. Wel maakt hij nog melding van de lange wachttijden bij het klantcontactcentrum die hem veel geld, tijd en ergernis hebben gekost. Corporatie geeft aan dat ze bezig is hierin verbetering te brengen. De GAC vindt de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie de gemaakte afspraken na te komen en de klachten over de slechte bereikbaarheid en het niet nakomen van terugbelbeloftes ter harte te nemen. Eind van het jaar had de GAC hierop nog geen reactie van corporatie ontvangen.

42. Gebrekkig geïnformeerd

Klager ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen; er wordt volgens hem gestampt, geschreeuwd, gerend, gestept en geskeelerd. Klager wordt er 's ochtends wakker van, zijn zoontje kan er 's middags niet van slapen. Nadat hij eerst zelf tevergeefs contact heeft opgenomen met de bovenburen, heeft klager corporatie ingeschakeld. Volgens hem doet corporatie niets met zijn klacht. Ook wordt hij niet teruggebeld, terwijl hem dat door de telefoniste wel wordt beloofd. Tijdens de zitting vertelt de opzichter van corporatie dat corporatie de klacht wel degelijk serieus neemt. Na diverse brieven en telefoontjes is hij uiteindelijk bij de bovenburen binnen geweest. Er ligt zachte vloerbedekking in de woonkamer en gang. Die is wel vrij dun. De bovenburen hebben een klein kind, er was geen step in huis te zien. Verder blijkt dat corporatie de andere burens via een brief heeft gevraagd of zij ook overlast ervaren. Van dit alles is klager niet op de hoogte gebracht. Helaas is de woonconsulent niet aanwezig bij de hoorzitting om uit te leggen waarom. De GAC oordeelt dat de klacht betreffende de bejegening en de gebrekkige informatievoorziening gegrond is. Ze adviseert corporatie een

geluidsmeting in de woning van klager te laten doen om de geluidsoverlast objectief vast te stellen. Omdat klager tijdens de hoorzitting aangeeft dat hij geen ruzie wil en juist zoekt naar een oplossing, adviseert de GAC verder om met hulp van een mediator of buurtbemiddeling beide partijen met elkaar in gesprek te brengen en te onderzoeken of ze tot een oplossing kunnen komen. Ten slotte adviseert de commissie corporatie om klager en huurders in vergelijkbare situaties goed op de hoogte te houden van de acties die zij onderneemt. Eind 2011 was de GAC nog in afwachting van de reactie van corporatie op deze adviezen.

43. Kelder onbruikbaar door wateroverlast

In deze zaak heeft de GAC vooraf niet kunnen vaststellen of het geschil ontvankelijk is. Dit hangt af van de oorzaak van het probleem. De GAC hoopt hierover tijdens de hoorzitting meer duidelijkheid te krijgen. De privé-kelder van klager en de gang ernaartoe staan regelmatig onder water waardoor klager zijn kelder niet goed kan gebruiken. Hij heeft hierover vaak geklaagd bij corporatie, maar de kelder overstroomt nog steeds, is vies en wordt niet schoongemaakt. Klager wil dat corporatie de wateroverlast definitief oplost en zijn kelder schoonmaakt. Zijn eerdere eis over schadevergoeding heeft hij inmiddels geregeld met zijn verzekering. Blijven over de klachten dat corporatie traag is in het bieden van een definitieve oplossing, niet inhoudelijk op klagers brieven reageert en terugbelbeloftes niet nakomt. Corporatie erkent dat zij eerder op klagers brieven had moeten reageren en biedt excuses aan dat dit niet is gebeurd. Ze legt uit dat de wateroverlast twee oorzaken heeft: het hoge grondwaterpeil waardoor oppervlaktewater bij hevige regen niet weg kan, en dichtslibben van het gemeenteriool omdat bewoners vaak vet door de afvoer spoelen, waardoor water in het riool blijft staan dat in de kelders kan sijpelen. Corporatie vertelt verder dat zij al jaren zoekt naar de oorzaken van de slechte afwatering. De riolering is al eens met een camera doorzocht en pasgeleden zijn transportleidingen vervangen. Ook de drainageleiding, eigendom van corporatie, wordt regelmatig doorgespoten. Verder heeft ze huurders er in diverse publicaties op gewezen geen vet en spullen door de gootsteen en het toilet te spoelen. Nu is de kelder al enige tijd droog; wellicht dankzij de nieuwe transportleidingen. Corporatie zegt toe dat als de kelder goed droog blijft, ze de muren en deuren zal laten schilderen. Omdat klager zegt dat hij geen spullen en fecaliën in het water in de kelder heeft zien drijven en dat het water naar slootwater stonk, heeft de GAC het sterke vermoeden dat de wateroverlast is ontstaan door binnendringend, hoog grondwater. Het is de vraag of dit komt door een gebrek als vermeld op de gebrekenlijst van de Huurcommissie. Is dit het geval, dan is het geschil voor de GAC niet ontvankelijk en kan klager, als corporatie niet met een oplossing komt, de Huurcommissie inschakelen. Voor wat betreft de bejegening van en slechte communicatie met klager, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie er nauwlettend op toe te zien dat brieven en telefoontjes van huurders tijdig en juist worden beantwoord.

Woningstichting PWS Rotterdam (per 1 juli 2011 gefuseerd tot Havensteder)

44. Twistgesprek

Klager kampt met de nasleep van een lekkage, met schimmel, stank en waterschade aan laminaat en wanden tot gevolg. Volgens klager duurt het maanden voordat corporatie actie onderneemt, worden afspraken meerdere keren niet nagekomen of op het laatste moment afgezegd en is een deel van de schade nog steeds niet hersteld. Klager wil dat corporatie de kosten van het laminaat en de elektrakosten van de bouwdroger vergoedt. Verder wenst hij een huurverlaging voor de periode dat hij, door de werkzaamheden om de lekkage op te lossen, geen gebruik heeft kunnen maken van zijn keuken en badkamer. Corporatie licht toe dat zij meteen na de melding een aannemer heeft ingeschakeld. Deze moet echter veel moeite doen om bij klager binnen te komen, en mag in eerste instantie niet verder komen dan de meterkast, hetgeen het onderzoek naar de oorzaak van de lekkage bemoeilijkt. Daarnaast ontstaat er discussie tussen de aannemer en het waterleidingbedrijf over waar de oorzaak van de lekkage zou zitten. Uiteindelijk blijkt er ook lekkage achter het keukenblok, waarop corporatie de hele leiding laat vernieuwen. Er zijn afspraken gemaakt over

schimmelbehandeling en het witten van de wanden, maar klager biedt volgens corporatie weinig gelegenheid om die uit te voeren. Klager ontkent dit en zegt dat de aannemer meermaals op het laatste moment heeft afgezegd. Corporatie belooft de aannemer hierop aan te spreken. Het schadebedrag aan het laminaat heeft klager inmiddels via zijn eigen verzekering geclaimd. Klager kan ook de schade aan de ondervloer en de kosten van de bouwdroger bij zijn verzekering indienen. Dit deel van de klacht vindt de GAC daarom niet gegrond. Over de wens huurverlaging te krijgen, verwijst de GAC klager naar de Huurcommissie. Dit deel van de klacht is voor de GAC niet ontvankelijk. Over de gebrekkige communicatie en de lange doorlooptijd van de werkzaamheden, merkt de GAC op dat corporatie na melding van een lekkage altijd het initiatief en de regie moet houden, ook als een huurder de aannemer maar beperkt binnen wil laten of als er discussie ontstaat met het waterleidingbedrijf. Anderzijds moet de huurder gelegenheid bieden om dringende werkzaamheden in zijn huis te laten verrichten. De GAC kan moeilijk vaststellen of de werkzaamheden in dit geval te lang hebben geduurd. Het lijkt erop dat de aannemer juist tijdens klagers vakantie diverse pogingen heeft gedaan om contact te krijgen. Wellicht mede daardoor heeft het weliswaar enige tijd geduurd voordat de werkzaamheden zijn opgepakt, maar vervolgens is dit wel voortvarend gebeurd. De GAC vindt daarom alleen de klacht gegrond dat het onderzoek naar de oorzaak van de lekkage niet goed is aangepakt. Ze adviseert corporatie, ook als onderzoek en reparatie worden uitbesteed, de regie steeds goed in handen te houden.

45. Gesprek op neutraal terrein

Klager heeft problemen met zijn burens. Die zeggen dat hij geluidsoverlast veroorzaakt, terwijl daar volgens klager geen sprake van is. Klager doet navraag bij de vorige bewoner van zijn woning, en die vertelt hem volgens klager dat hij dezelfde problemen met deze burens had. Klager vindt dat corporatie hem daarvoor had moeten waarschuwen en dat ze nu te weinig doet om de problemen met de burens op te lossen. Corporatie wil een portiekgesprek met alle burens organiseren bij de benedenburens thuis. Klager vindt dat zo'n gesprek op het kantoor van corporatie of in elk geval op neutraal terrein moet plaatsvinden. Daar gaat corporatie niet op in. Tot slot vindt klager dat corporatiemedewerkers hem onheus hebben bejegend. Tijdens een onaangekondigd huisbezoek zou een medewerker commentaar hebben geleverd op zijn gordijnen en vloer en hebben gezegd dat de overburens denken dat hij een junk is. Corporatie verweert dat zij niet op de hoogte was van de overlasthistorie in dit portiek. Ze heeft naar aanleiding van dit geschil alsnog navraag gedaan bij de vorige bewoner en toen bleek dat die zelf buurtbemiddeling heeft ingeschakeld. Dit heeft niet tot een oplossing geleid, maar omdat deze huurder toch al van plan was om te verhuizen, heeft hij er corporatie niets over gemeld. De GAC acht daarom dit deel van de klacht ongegrond. Corporatie vertelt verder dat enkele bewoners van het portiek om medische redenen moeilijk naar haar kantoor kunnen komen. Omdat het naburige buurthuis gesloten was, heeft corporatie voorgesteld het gesprek bij een bewoner thuis te houden. Corporatie is inderdaad onaangekondigd bij klager op huisbezoek geweest en heeft toen de geluidsoverlast ter sprake gebracht. Daarbij heeft zij ook aangegeven dat de beperkte aankleding van de woning mede oorzaak kan zijn van het doorklinken van geluiden. Dat de overburens geklaagd zouden hebben, was alleen bij wijze van spreken. De GAC deelt de mening van klager dat een bemiddelingsgesprek het beste op neutraal gebied kan plaatsvinden. Ook meent ze dat door de mondelinge en schriftelijke toon het in elk geval lijkt alsof corporatie de huurder niet ziet als gelijkwaardige gesprekspartner. Dit deel van de klacht acht de commissie gegrond. Ze adviseert corporatie het bemiddelingsgesprek, waarover al afspraken worden gemaakt, op neutraal terrein te laten leiden door een onafhankelijk mediator. Daarnaast adviseert ze corporatie haar wijze van communiceren (in brief en woord) zorgvuldig te evalueren.

46. Brandgevaar

Omdat corporatie tot tweemaal toe niemand naar de hoorzitting kan afvaardigen, besluit de GAC de hoorzitting met klager alleen te laten doorgaan. Deze vertelt dat voordat hij de sleutel van zijn woning krijgt er nog het nodige aan mankeert. Klager geeft een opsomming van de mankementen door aan corporatie, die toezegt een en ander in orde te maken. Helaas blijkt dit bij de sleutel-

overdracht niet te zijn gebeurd. Omdat klager erop vertrouwt dat corporatie alsnog haar toezeggingen nakomt, heeft hij het huurcontract toch getekend. Echter, ondanks diverse telefonische en schriftelijke verzoeken is er nu, drie maanden later, nog niets aan de situatie veranderd. Corporatie reageert zelfs helemaal niet op zijn berichten. Wel krijgt klager een brief van corporatie waarin wordt gerefereerd aan een eindcontrole in januari 2000 en kosten die klager moet betalen om de woning in goede staat te brengen. Vanwege de datum en omdat klager zijn woning helemaal niet heeft opgezegd, concludeert de GAC dat dit een foutief verstuurd brief moet zijn. Klager vertelt dat op twee kookplaten van het fornuis olie zit (brandgevaarlijk!) en dat regelmatig de stoppen uitslaan als hij en andere bewoners in het gebouw meerdere elektrische apparaten gebruiken. De GAC oordeelt dat dit een ernstige zaak is en besluit dat het commissielid met technische kennis de woning van klager zal bezoeken om met name de smeerolie in de keuken en de elektra in woning en woongebouw te onderzoeken. Dit commissielid stelt vast dat op aanrecht, kookplaat en in de spoelbak een vettige substantie zit die klager niet kan verwijderen en waardoor twee van de vier kookplaten niet gebruikt kunnen worden, dat de motorloze afzuigkap is aangesloten op een centraal afzuigstelsel zonder motor en dat de zekeringen er bij de minste kwh-belasting uit springen waardoor klager en de vijf andere bewoners van het gebouw zonder elektra en cv komen te zitten. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie:

- een professioneel schoonmaakbedrijf in te schakelen om de vettige substantie van aanrechtblad, kookplaat en spoelbak te verwijderen en, als dit niet lukt, blad, kookplaat en spoelbakken te vervangen;
- een afzuigventilator voor de afzuigkap of een afzuigkap met motor te plaatsen;
- een erkend installatiebureau te laten onderzoeken wat de oorzaak is van de problemen die klager en de andere bewoners ondervinden met de elektra en naar het functioneren van het alarmsysteem in de woningen;
- het naamplaatje van klager dat al is betaald met spoed te leveren en te plaatsen;
- klager een halve maand huur terug te betalen omdat de woning niet goed is opgeleverd, klager een deel van de keuken niet heeft kunnen gebruiken en omdat corporatie onvoldoende en zelfs onjuist met klager heeft gecommuniceerd.

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 kantoortijden bereikbaar.