

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2014

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 17 maart 2015

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 10 juni 2015

Inhoudsopgave

“MISSCHIEN EVEN IETS MINDER AANDACHT VOOR DE HUURDERS”	3
EEN TERUGBLIK OP HET ZITTINGSJAAR 2014.....	4
AANSLUITING 3B WONEN	4
DIGITALISERING	4
DE AANGESLOTEN CORPORATIES	5
DE HOORZITTINGEN EN PLENAIRE VERGADERINGEN IN 2014.....	5
ANALYSE VAN DE BEHANDELDE GESCHILLEN	6
ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN PER THEMA	8
VERZOEK OF EIS OM FINANCIËLE VERGOEDING.....	9
LEKKAGE, SCHIMMEL EN VOCHT	12
AFHANDELING VAN VRAGEN EN (REPARATIE)VERZOEKEN	13
OVERLAST VAN BUREN OF UIT DE OMGEVING	15
BEREIKBAARHEID VAN DE COMMISSIE	18
BIJLAGE 1	19

“Misschien even iets minder aandacht voor de huurders”

“2014 was een enerverend jaar voor de woningcorporaties. Invoering van de verhuurderheffing, uitvoering van de parlementaire enquête Woningcorporaties en een nieuwe Woningwet op komst. Veel corporaties zijn, gedwongen door economische en politieke ontwikkelingen, bezig met een reorganisatie of hebben die net achter de rug. En de mogelijkheden om te investeren zijn door onder andere de invoering van de verhuurderheffing flink afgenomen.

Dit alles legt een grote druk op woningcorporaties en hun medewerkers. Het is op zich dan ook niet verwonderlijk als er bij corporaties misschien even iets minder aandacht is voor de huurders. Mogelijk is dit een verklaring voor het feit dat het aantal zaken in 2014 behoorlijk is toegenomen ten opzichte van 2013. De toename was bovendien niet alleen in absolute zin, we kregen ook relatief meer geschillen voorgelegd die ontvankelijk waren en door de commissie zijn behandeld.

Behalve mogelijk verminderde aandacht voor de huurder zijn ook alle genoemde ontwikkelingen zelf in potentie aanleiding voor meer klachten en geschillen bij huurders. Zo is bij reorganisaties de kans aanwezig dat werkzaamheden niet goed worden overgedragen of dat huurders te maken krijgen met voor hen onbekende contactpersonen. Minder investeringsruimte kan ertoe leiden dat het woningonderhoud onder druk komt te staan. En invoering van de verhuurderheffing komt voor een deel ten laste van de huurders in de vorm van hogere huurverhogingen en een afname van het aantal woningen met een sociale huur.

Als GAC zien we ook de decentralisatie van de zorg als een ontwikkeling die zou kunnen leiden tot meer klachten en geschillen. Het streven van de overheid is dat mensen langer zelfstandig blijven wonen in hun eigen woning. Dat geldt niet alleen voor ouderen, al dan niet met (beginnende) dementie, maar ook voor mensen met psychiatrische problemen. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat corporaties vaker met lastig op te lossen overlastsituaties te maken krijgen. Meer huurders zullen een beroep gaan doen op hun huisbaas, bijvoorbeeld omdat ze zelf geen zorg kunnen of willen inschakelen.

Hoewel we er als GAC begrip voor hebben dat corporaties onder druk staan, zou het goed zijn als zij oplettend en zorgvuldig blijven als het gaat om vragen en klachten van huurders. Dat helpt geschillen te voorkomen en dat geeft dan weer ruimte om de aandacht te vestigen op alles wat wél goed gaat bij corporaties. Niet voor niets was er in het rapport van de parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties behalve kritiek ook lof: mede dankzij het werk van de corporaties is er in Nederland nagenoeg geen sprake van grootschalige verpauperde woonwijken of gettovorming en is de kwaliteit van de sociale huursector van relatief hoog niveau. De GAC wil graag haar bijdrage leveren om die positieve rol van corporaties meer voor het voetlicht te brengen.”

Kathina Post
Voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2014

In 2014 bestond de GAC uit:

- Kathina Post (voorzitter)
- Ayhan Akgul (vice-voorzitter)
- Jan Dijkstra
- Ysolde Houdijk
- Leo van der Sanden
- Cor Bruining

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 wordt deze taak uitgevoerd door Schipperus Management BV.

Commissieleden worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Per 1 januari 2014 zijn Leo van der Sanden en Ayhan Akgul herbenoemd voor hun derde en tevens laatste termijn.

Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Jan Dijkstra	31-12-2014	nog 1 keer
Cor Bruining	31-12-2014	nog 2 keer
Ysolde Houdijk	31-12-2015	nog 1 keer
Kathina Post	31-12-2015	nog 2 keer
Leo van der Sanden	31-12-2016	niet meer herbenoembaar
Ayhan Akgul	31-12-2016	niet meer herbenoembaar

Aansluiting 3B Wonen

Wat betreft de ambitie van de GAC om uit te groeien tot een regionale commissie zijn in 2014 opnieuw stappen gezet. In april 2014 heeft 3B Wonen zich bij de GAC aangesloten. 3B Wonen is met circa 4.300 woningen de grootste aanbieder van huurwoningen in Lansingerland, een fusiegemeente bestaande uit de dorpskernen Bergschenhoek, Berkel en Rodenrijs en Bleiswijk. Deze corporatie was op zoek naar een grotere, regionaal opererende geschillencommissie. De continuïteit, professionaliteit en deskundigheid die de GAC als regionale commissie kan bieden, waren voor 3B Wonen de belangrijkste redenen om zich aan te sluiten.

Verder heeft de commissie in 2014 gesprekken gevoerd met een volgende corporatie die overweegt de afhandeling van geschillen bij de GAC onder te brengen. Meer hierover in het Jaarverslag 2015.

De GAC is blij met deze ontwikkeling van verdere uitbreiding en regionalisering. Als de commissieleden meer geschillen, met een meer divers karakter voorgelegd krijgen, houdt dat hun kennis en professionaliteit op peil. Voorlopig zijn zowel de commissie als het secretariaat voldoende toegerust om extra zaken te kunnen behandelen. Wat dat betreft is er geen belemmering voor verdere groei.

Digitalisering

Begin 2014 is de website van de GAC vernieuwd. De nieuwe site heeft een moderne, heldere uitstraling, is overzichtelijk en handig in het gebruik. Zo is met één klik informatie op te vragen over wie een geschil kan indienen, wanneer een klacht een geschil is en wat de commissie doet met een

geschil. De secretaris van de GAC ziet meteen als er een geschil wordt aangemeld en kan zodoende snel reageren. De site biedt ook de mogelijkheid om met een online formulier een geschil aan te melden. Bij het invullen van dit formulier wordt alle benodigde informatie opgevraagd. Zodoende zijn de geschillen die via dit formulier binnenkomen gestructureerd en meestal ook compleet, hetgeen de behandeling ervan vergemakkelijkt. Kennelijk vinden huurders het ook makkelijk om het nieuwe formulier te gebruiken; zowel absoluut als verhoudingsgewijs is in 2014 vaker gebruik gemaakt van het online formulier om een geschil aan te melden.

Op aangeven van de commissie hebben de besturen van de aangesloten corporaties in 2014 besloten de voorwaarden te scheppen zodat de GAC haar werk zoveel mogelijk kan digitaliseren. De meeste aangesloten corporaties werken zelf al zoveel mogelijk papierloos omdat dit efficiënter en goedkoper is en beter voor het milieu. Zowel de commissieleden als de besturen van de corporaties vinden het wenselijk om papierloos werken ook in te voeren voor de GAC. In 2014 heeft één van de commissieleden proefgedraaid met zijn eigen iPad. Hij kreeg alle stukken voor de te behandelen zaken digitaal aangeleverd. Uit deze proef kwam naar voren dat een voor de mailbox van de gebruiker ingestelde limiet, kan leiden tot problemen bij het sturen en ontvangen van de stukken. Dat is een belangrijk aandachtspunt bij de invoering van digitaal werken. Eind 2014 zijn voor alle commissieleden iPads besteld zodat in 2015 de overstap kan worden gemaakt naar digitaal werken. Ook de klagers krijgen dan de stukken zoveel mogelijk digitaal toegestuurd.

De aangesloten corporaties

Eind 2014 werkte de GAC in opdracht van 3B Wonen, Havensteder, Maasdelta, Patrimonium Barendrecht, Woonplus Schiedam en Woonstad Rotterdam. De aangesloten corporaties hadden per 31 december 2014 samen ruim 130.000 verhuureenheden. Alle huurders daarvan kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Er is in 2014 twee keer overleg geweest tussen de GAC en de besturen van de corporaties. Zoals gebruikelijk is in het voorjaar gesproken over het Jaarverslag en in het najaar over de begroting. Tijdens het najaarsoverleg is ook het besluit genomen tot digitalisering van de werkzaamheden van de GAC en de aanschaf van iPads voor de commissieleden.

In 2013 was het nodig om vanwege de aansluiting van Maasdelta het convenant aan te passen. Voor de aansluiting van 3B Wonen volstond een allonge op het bestaande convenant die in het najaar door de bestuurders is ondertekend.

Helaas is het in 2014 bij de behandeling van een aantal geschillen opnieuw voorgekomen dat een corporatie het dossier niet compleet had, dat degene die de corporatie vertegenwoordigde tijdens de hoorzitting niet volledig op de hoogte was of dat er zelfs helemaal geen vertegenwoordiger van de corporatie aanwezig was. Dit bemoeilijkt het werk van de GAC. Daarom doet de commissie een dringend beroep op de corporaties om complete dossiers aan te leveren en goed voorbereide en geïnformeerde medewerkers naar de hoorzittingen af te vaardigen.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2014

In 2014 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd. In het voorjaar heeft de commissie de tekst voor het Jaarverslag 2013 besproken en vastgesteld. In het najaar stond de commissie onder andere stil bij het eigen functioneren. De GAC heeft ervaren commissieleden die inmiddels heel goed op elkaar zijn ingespeeld. Er is geen reden om de werkwijze of onderlinge taakverdeling te veranderen. Ook van de besturen of van klagers krijgt de GAC geen signalen dat het nodig is om haar manier van werken te herzien. Wel is het belangrijk dat de commissieleden zich blijven ontwikkelen. Vandaar dat ook in

2014 aandacht is besteed aan verdere kennisontwikkeling. Voor de najaarsvergadering is Mirjam Kaptein uitgenodigd om de bij de commissieleden bestaande kennis over verzekeringen te actualiseren en te vergroten. Mirjam Kaptein, voormalig lid en voorzitter van de GAC, is behalve als jurist bij een corporatie werkzaam als zelfstandig schade-expert. Zij ging onder andere in op vragen als ‘wanneer is schade verwijtbaar aan corporatie?’, ‘wanneer is het voor een huurder financieel gunstiger om zijn inboedelverzekering in te schakelen?’ en ‘bij welk soort schades moet corporatie in actie komen?’.

De GAC hield in 2014 achttien hoorzittingen. Deze vonden net als voorgaande jaren plaats in het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat. Een centraal in het werkgebied gelegen, goed bereikbare en prima toegankelijke locatie, waar zowel de commissieleden als de genodigden voor de hoorzittingen gastvrij zijn ontvangen. De GAC is Woonstad en de betrokken medewerkers hier zeer erkentelijk voor.

Voor het eerst in het bestaan van de GAC werd een klager tijdens een hoorzitting zo beledigend richting de voorzitter, dat de vicevoorzitter hem dringend heeft verzocht de ruimte te verlaten. Klager was ontevreden over hoe de GAC zijn geschil had behandeld. Hij vond dat hij te weinig spreektijd had gekregen, dat de GAC een andere werkwijze moest hanteren en dat voorzitter en commissie niet op hun taak waren berekend. Nadat de voorzitter de hoorzitting had gesloten, weigerde hij om weg te gaan en werd steeds beledigender richting de voorzitter. Daarop gaf de vicevoorzitter hem te kennen dat hij klager de deur zou uitzetten als hij niet uit eigen beweging zou vertrekken. De GAC heeft mede vanwege deze gang van zaken geen advies over dit geschil uitgebracht.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2014 zijn er in totaal 117 geschillen ingediend, tegen 93 in 2013. Van de ingediende geschillen bleken er 38 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (20 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (9 keer) of ging over woningtoewijzing (4 keer). Daarnaast zijn 9 geschillen kort voor de hoorzitting ingetrokken, meestal omdat de corporatie het onderliggende probleem toch naar tevredenheid van de huurder had kunnen oplossen. Voor 6 geschillen die in de loop van december als laatste zijn ingediend, werd de behandeling in januari 2015 geagendeerd.

Uiteindelijk heeft de GAC het afgelopen jaar 64 ontvankelijke geschillen behandeld tijdens 18 hoorzittingen.

Van de 64 behandelde geschillen zijn er 22 geheel of gedeeltelijk gegrond en 36 niet gegrond verklaard. Bij 1 zaak is geen advies uitgebracht omdat de zaak tijdens de zitting kon worden opgelost, 3 keer gebeurde dit mede vanwege het gedrag van klager: 1 keer wilde de klager niet meewerken, 1 keer vertrok de klager naar het buitenland en 1 keer was de klager agressief. Voor 2 geschillen is de conclusie aangehouden omdat nog het een en ander moest worden uitgezocht. Deze zaken zijn in 2015 afgehandeld.

In 19 van de 22 gegronde zaken waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen. In 2 zaken nam de corporatie het advies niet over. Voor 1 zaak had de GAC eind 2014 nog geen bestuursbesluit ontvangen.

Er zijn 41 geschillen per brief bij de commissie ingediend. Van de klagers gebruikten 42 het online formulier op de website van de GAC en 34 dienden hun klacht in per e-mail.

In het reglement van de GAC zijn termijnen vastgelegd voor de behandeling van geschillen. Zo is bepaald dat een ontvankelijk geschil uiterlijk vijf weken nadat het is ingediend, behandeld wordt door de commissie.

Na de hoorzitting mogen maximaal twee weken verstrijken voor een conclusie wordt getrokken, tenzij er een goede reden is om deze termijn te verlengen. Dat is bijvoorbeeld het geval als aanvullend onderzoek nodig is.

Na het uitbrengen van een advies heeft het bestuur van de corporatie een termijn van twee weken voor het nemen van een besluit over de opvolging van het advies.

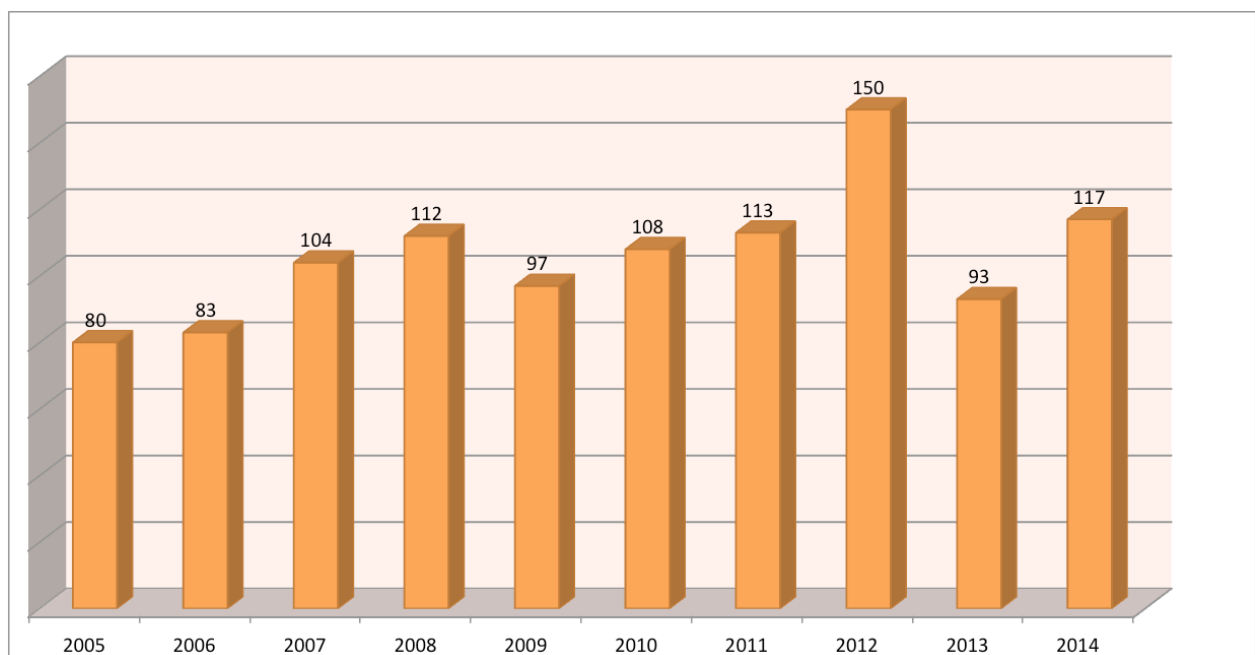
In een aantal gevallen zijn termijnen niet gehaald: 7 x was de hoorzitting buiten de termijn omdat klager op de geplande datum niet aanwezig kon zijn, en 6x omdat de corporatie niemand op het juiste tijdstip kon afvaardigen. Omdat de commissie sterk hecht aan het principe van hoor en wederhoor wordt er over het algemeen voor gekozen de hoorzitting dan uit te stellen.

Twee keer werd de zitting op een later moment gehouden dan de bedoeling was doordat de corporatie wel actie ondernam om het geschil op te lossen (en de commissie het geschil daarom even had aangehouden) maar klager daarna alsnog vond dat dit onvoldoende was.

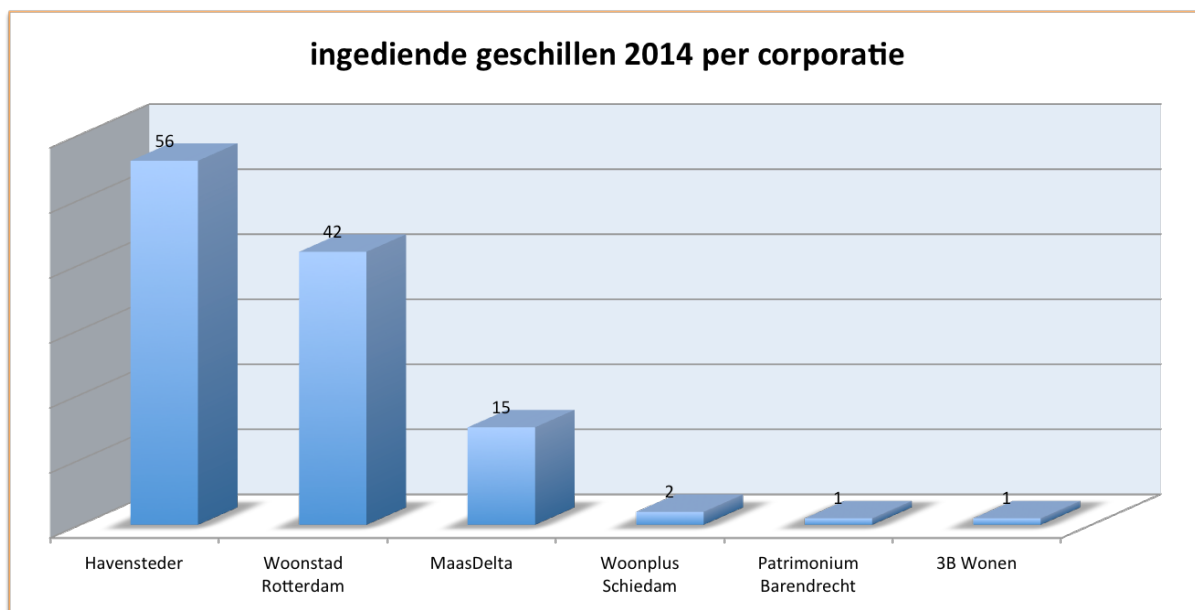
Het advies is in 10 gevallen later uitgebracht dan de voorgeschreven 2 weken: in 6 gevallen omdat de commissie na de hoorzitting aanvullende informatie wilde ontvangen van de corporatie. In 2 gevallen moest de klager aanvullende informatie aan de commissie verstrekken en 2x heeft de commissie zelf nader onderzoek gedaan.

De corporaties namen 8x hun bestuursbesluit buiten de termijn.

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



Overzicht 1: Het aantal geschillen door de jaren heen



Overzicht 2: het aantal geschillen in 2014, verdeeld naar corporatie

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Havensteder	46.184	45.774	29	36	0,06	0,08
Woonstad Rotterdam	47.979	47.673	18	22	0,04	0,05
Maasdelta	16.773	16.997	2	4	0,01	0,02
Woonplus Schiedam	11.918	11.864	0	2	0,00	0,02
Patrimonium Barendrecht	2.520	2.560	0	0	0,00	0,00
3B Wonen	nvt	4.367	nvt	0	nvt	0,00
Totaal	125.374	129.235	49	64	0,04	0,05

Overzicht 3: aantal behandelde geschillen per corporatie, in percentage van het aantal VHE dat de corporatie in eigendom en beheer heeft

Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

64 zaken behandelde de GAC in 2014 van evenzoveel huurders met elk hun eigen verhaal. Unieke zaken en verhalen, maar soms toch ook vergelijkbaar. Omdat bijvoorbeeld de oorzaken van de geschillen of de eisen van de klagers op elkaar lijken. In het Jaarverslag behandelt de GAC dit soort vergelijkbare zaken thematisch om meer in het algemeen conclusies te trekken en aanbevelingen te doen waar alle aangesloten corporaties iets aan kunnen hebben.

Op basis van alle ingediende geschillen signaleert de GAC voor 2014 de volgende belangrijke thema's:

1. Verzoek of eis om financiële vergoeding
2. Lekkage, schimmel en vocht
3. De afhandeling van vragen en (reparatie)verzoeken
4. Overlast van burens en uit de omgeving

Ter illustratie worden bij ieder thema enkele geanonimiseerde zaken beschreven die kenmerkend zijn voor het betreffende thema. In deze geanonimiseerde zaken wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij. Tenzij anders vermeld, heeft de corporatie het advies overgenomen.

Verzoek of eis om financiële vergoeding

Het lijkt een trend te worden: de GAC krijgt steeds vaker te maken met klagers die compensatie of een financiële vergoeding vragen of eisen voor materiële en/of immateriële schade die zij in hun ogen hebben geleden. In 2014 gebeurde dit bij 16 zaken. De volgende zaken zijn illustratief.

Wel of geen recht op verhuiskostenvergoeding?

Als klager zijn woning in 2012 betreft, staat deze op de nominatie om gesloopt of ingrijpend verbouwd te worden. Daarom krijgt klager een huurcontract op grond van de Leegstandwet. Later dat jaar krijgt klager een brief van corporatie waarin staat dat het proces is vertraagd, dat sloop voorlopig niet aan de orde is maar dat de stadsvernieuwingsurgentie en verhuiskostenvergoeding blijven gelden. Als klager in 2014 een andere huurwoning heeft geaccepteerd en corporatie om de verhuiskostenvergoeding vraagt, krijgt hij te horen dat hij daarvoor niet in aanmerking komt omdat hij een huurcontract heeft op basis van de Leegstandwet. Klager is het hier niet mee eens. Tijdens de zitting verklaart corporatie dat de brief uit 2012 per abuis naar alle huurders is verstuurd in plaats van alleen naar de huurders met een 'regulier' huurcontract met bijbehorende rechten. Wettelijk gezien heeft klager geen recht op verhuiskostenvergoeding omdat zijn huurovereenkomst is verleend in het kader van de Leegstandwet. Op de vraag van voorzitter of de vergunning waarop het huurcontract van klager is gebaseerd, ook rechtsgeldig is verlengd, moet corporatie tijdens de zitting het antwoord schuldig blijven. Omdat deze informatie cruciaal is om te kunnen bepalen of klager wel of geen recht heeft op verhuiskostenvergoeding, vraagt de voorzitter corporatie een kopie van de vergunning naar de commissie te sturen. Kort na de hoorzitting ontvangt de GAC de stukken. Daaruit blijkt dat de vergunning die in de huurovereenkomst van klager wordt genoemd, inderdaad rechtsgeldig is verlengd. Corporatie heeft echter nagelaten de verlenging ook schriftelijk aan klager te laten weten. Corporatie is hiertoe volgens het Hof van Amsterdam wel verplicht.* Zo bepaalde het Hof dat verlenging van de tijdelijke huurovereenkomst op grond van de Leegstandwet schriftelijk moet gebeuren. Ook merkte het Hof op dat het beroep van huurder op huurbescherming niet in strijd met redelijkheid en billijkheid was, nu uit niets volgde dat de huurder ook na afloop van de tijdelijke overeenkomst moest beseffen dat de situatie van tijdelijke huur op basis van de Leegstandwet zou voortduren. Deze redenering volgend, meent de GAC dat de tijdelijke huurovereenkomst op basis van de Leegstandwet is geëindigd en automatisch een reguliere huurovereenkomst is geworden. Daarmee heeft klager dezelfde rechten en plichten als de reguliere huurders in het complex. De GAC acht het geschil daarom gegrond en adviseert corporatie klager op gelijke wijze te behandelen als de reguliere huurders in hetzelfde complex. Corporatie laat weten dit advies niet over te nemen. Zij meent dat de huurovereenkomst op grond van de Leegstandwet na de verleende verlenging doorloopt voor de duur van de verlenging en dat het niet noodzakelijk is om de huurder hiervan in kennis te stellen.

** Gerechtshof Amsterdam, 24 februari 2005, WR 2005*

Aansprakelijk voor valpartij door verzakt achterpad?

Een rattengang, hevige regenval en/of onderhoud aan de stadsverwarming. Wat de oorzaak ook moge zijn, een aantal tegels van het achterpad bij de berging van de woning van klager raakt verzakt en klager komt daardoor ten val. Hij vindt dat corporatie als eigenaar van het pad verantwoordelijk is voor goed onderhoud van dat pad en hem daarom de schade aan zijn kleding die hij bij de val heeft opgelopen, moet vergoeden. Klager heeft er zelfs een advocaat bij in de arm genomen. Tijdens de zitting licht klager toe dat de verzakking onder de tegels niet zichtbaar was. Daarom was hij er niet op bedacht en kwam hij ten val. Meteen daarna heeft hij de verzakking bij corporatie gemeld. Zijn

advocaat suggereert dat er mogelijk sprake is van bezuinigingen op het onderhoud van de buitenruimte en stelt dat corporatie risicoaansprakelijk is. Corporatie zegt dat zij geen melding heeft kunnen vinden van klager. De wijkbeheerder die het pad regelmatig controleert, heeft het gat echter zelf gezien en het toen direct laten opvullen en de bestrating laten herstellen. Eerder heeft corporatie dit ook al laten doen. Er is volgens corporatie dus geen sprake van slecht onderhoud. Omdat corporatie echter risicoaansprakelijk is, vindt de GAC de klacht toch gegrond. Ze adviseert corporatie klager de geleden schade te vergoeden maar spreekt zich niet uit over de hoogte van de vergoeding. Corporatie laat weten dit advies niet over te nemen omdat zij vindt dat zij heeft voldaan aan haar herstel- en zorgplicht en dat niet van haar mag worden verwacht dat zij dagelijks het hele bezit van 45.000 woningen en bedrijfsruimten controleert op onregelmatigheden.

Ziek van het vocht

Klager ziet een relatie tussen de vochtoverlast in zijn vorige woning en de gezondheidsklachten die hij daar had. Omdat corporatie volgens klager de vochtoverlast niet kon oplossen, is hij, ten einde raad, verhuisd. Nu wil hij een schadevergoeding. Tijdens de zitting vertelt klager dat de gezondheidsklachten begonnen in de betreffende woning en daar steeds erger werden. De schimmel stond dan ook op de muren en op zijn meubels. Hij verlangt een vergoeding voor zijn door schimmel aangetaste meubels. Corporatie stelt dat in deze oude woning zonder gevelisolatie het stook- en ventilatiegedrag van de bewoner erg belangrijk is voor een gezond binnenklimaat. Zij meent dat klager te weinig ventileerde en onvoldoende stookte. Een vochtmeting heeft uitgewezen dat de woning niet te vochtig is. Wel was er een koudebrug aan de voorzijde van de woonkamer. Corporatie wilde dit oplossen met geïsoleerde gipsplaten maar omdat klager toen aangaf dat hij ging verhuizen, is dat niet gebeurd. De advocaat van klager noemt het plaatsen van gipsplaten een optische oplossing waarmee je het binnenklimaat niet verbetert. Volgens hem is op het stookgedrag van klager niets aan te merken en is ventileren geen oplossing voor schimmelvorming. Corporatie blijft er echter bij dat klager niet kon omgaan met deze oude woning. De GAC vindt dat corporatie adequater had kunnen handelen op basis van de frequente klachten van klager, maar is ook verbaasd dat klager corporatie, gelet op zijn toenemende gezondheidsklachten, niet eerder en steviger onder druk heeft gezet. Ze concludeert dat het er sterk op lijkt dat het ventileer- en stookgedrag (mede) oorzaak waren van de schimmelvorming en dat klager met zijn gezondheidsproblemen in de 'verkeerde' woning woonde. Hoewel corporatie klager beter had kunnen adviseren en klager ook beter had kunnen begeleiden naar een andere woning, acht ze de klacht zelf niet gegrond.

Niet verwijtbaar, wel aansprakelijk

Klager kampt met diverse problemen aan de verwarming. Door veroudering moeten onder andere het expansievat worden vervangen en een sifon worden vastgezet. Na één van de reparaties krijgt klager te maken met lekkage. Water stroomt uit het overstortventiel op het laminaat in de gang dat daardoor beschadigd raakt. Klager vraagt corporatie de schade te vergoeden, maar corporatie verwijst hem naar zijn inboedelverzekering. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat zij navraag heeft gedaan bij de aannemer en dat er geen reden is om te veronderstellen dat de monteur zijn werk niet goed heeft gedaan. Omdat de cv-installatie al wat ouder is, is het logisch dat onderhoud nodig is. Corporatie vindt dat er sprake is van overmacht en dat zij daarom niet aansprakelijk is voor de schade. Door omstandigheden heeft klager echter geen inboedelverzekering om de schade te verhalen. Klagers advocaat vindt dat corporatie de schadeclaim wel heel gemakkelijk afschuift. Als corporatie aansprakelijk is, moet zij de schade vergoeden en kan ze dat bedrag bij haar eigen aansprakelijkheidsverzekering claimen. De GAC meent dat, hoewel het defect aan de cv-installatie niet aan corporatie verwijtbaar is, zij wel aansprakelijk is voor de schade als gevolg van de lekkage. Ze vindt het geschil daarom gegrond en adviseert corporatie om klager de geleden schade te vergoeden.

Schade door wietplantage onderburen

In juni of juli, kort na de komst van zijn nieuwe onderburen, ruikt klager in zijn huis een rare geur. Naar eigen zeggen vermoedt hij dat de geur met hennep te maken kan hebben en meldt hij dit direct bij corporatie. Vervolgens duurt het tot november voordat de woning wordt ontruimd. Dan merkt klager dat een muur in zijn woning grijs en vochtig is en het laminaat nat. Volgens de loodgieter die hij erbij haalt, kan de wietplantage het vocht hebben veroorzaakt. Klager wil daarom een schadevergoeding van corporatie. Corporatie stelt echter dat de melding in de zomer over ventilatieklachten en 'luchtjes' ging, niet specifiek over wietlucht. Voor de ventilatieklachten heeft corporatie een aannemer ingeschakeld. Volgens corporatie kreeg zij pas op 24 september een melding van klager over hennepgeur. Corporatie kan tijdens de zitting niet precies vertellen wat er is gedaan met de melding in juni. De GAC meent dat een Rotterdamse corporatie ervaring heeft met wietplantages bij huurders en zou moeten kunnen inschatten wat daarvan de gevolgen kunnen zijn. Volgens de commissie lijkt het erop dat de procedure in dit geval niet goed of niet snel genoeg is gevolgd. Hoewel klager na zijn eerste melding, bij het uitblijven van actie door corporatie, sneller aan de bel had kunnen trekken, vindt de GAC het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie een redelijke vergoeding aan klager te betalen en de hoogte daarvan in overleg met klager vast te stellen. Na de zitting komt corporatie met aanvullende informatie. In haar administratie is niet terug te vinden dat klager in juni een melding heeft gedaan van wietlucht. De eerst geregistreerde melding daarvan is van 24 september. Daarna heeft corporatie verschillende keren aangebeld bij de benedenburen. Omdat dit niets opleverde, is vervolgens op 4 november melding gedaan bij het hennepteam. Corporatie kondigt verder aan klager te zullen uitnodigen voor een gesprek.

Ravage door gesprongen waterleiding

Helaas is corporatie niet vertegenwoordigd tijdens deze hoorzitting. De GAC moet zich daarom baseren op het verhaal van klager. Bij aanpassingen aan het waterleidingsysteem, uitgevoerd in opdracht van corporatie, springt de waterleiding in klagers woning. Klager logeert op dat moment vanwege de werkzaamheden bij zijn dochter. Als hij weer thuis komt, is de ravage in zijn woning enorm. Op het zeil staat een laag water, de keukenkastjes zijn beschadigd en omdat de huismeester de elektra heeft afgesloten, zijn etenswaren bedorven. Klager moet nieuw zeil aanschaffen. Via zijn inboedelverzekering wordt alleen de dagwaarde vergoed. Hij vraagt corporatie het niet gedekte deel van de schade te vergoeden maar corporatie weigert dat. Tijdens de zitting vertelt klager dat hij, behalve de kosten van nieuw zeil, ook andere kosten heeft gemaakt, zoals elektrakosten om de woning te drogen, telefoonkosten en kosten om de bedorven etenswaren te vervangen. Verder heeft het maar liefst drie maanden geduurd voordat corporatie de beschadigde keukenkastjes liet vernieuwen. Al die tijd kon klager geen nieuw zeil laten leggen en geen gebruik maken van zijn keuken. De GAC heeft van corporatie geen verklaring ontvangen waarom de reparatie van de keuken zo lang heeft moeten duren en vindt het geschil gegrond. De commissie geeft corporatie het advies om klager te compenseren voor het gederfde woongenot met een vergoeding ter hoogte van de helft van drie maanden huur. Daarnaast adviseert ze corporatie met klager contact op te nemen over de hoogte van zijn kosten en die te vergoeden.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Om te voorkomen dat huurders met een eis tot schadevergoeding komen, is het natuurlijk in de eerste plaats van belang dat de corporatie snel en accuraat tot actie overgaat als het aan haar is om een (technische) klacht op te lossen. Daarnaast is het ook belangrijk dat de corporatie van meet af aan duidelijk is over wat de huurder wel en niet van corporatie mag verwachten. Om discussie achteraf te voorkomen, gebeurt dit bij voorkeur schriftelijk.

Zoals in het Jaarverslag 2013 van de GAC ook is vermeld, is de commissie terughoudend in het toekennen van vergoedingen voor kosten die klagers zeggen te hebben gemaakt, bijvoorbeeld voor opgenomen verlofdagen, telefoonkosten of vervoerskosten. Het is meestal lastig vast te stellen of die kosten daadwerkelijk zijn gemaakt en zo ja, of die echt aan het geschil zijn toe te schrijven. Vanuit

haar adviserende functie geeft de GAC een corporatie hooguit in overweging om bewezen kosten te vergoeden. De GAC maakt wel onderscheid tussen dit soort kosten en geleden schade en/of gederfd woongenot. Daarover geeft de GAC wel concrete adviezen. In 2014 is dat vaker voorgekomen omdat de commissie meer geschillen heeft behandeld waarbij klager een schadevergoeding vroeg.

Lekkage, schimmel en vocht

Ieder jaar krijgt de GAC geschillen voorgelegd waaraan vocht, lekkage en/of schimmelvorming ten grondslag ligt. 2014 is wat dit betreft geen uitzondering. Het lastige van vochtgerelateerde klachten is dat het vaak hardnekkige problemen zijn waarvan de oorzaak soms moeilijk te achterhalen is. Problemen die bovendien een grote impact kunnen hebben op de huurders. Een vochtig huis kan leiden tot gezondheidsklachten en schade aan de inrichting en/of eigendommen van huurders. De navolgende zaken getuigen hiervan.

Eigen verantwoordelijkheid

Lekkage in de gang en condensvorming met schimmel in de badkamer, daar heeft klager mee te maken. Hoewel corporatie wel pogingen heeft gedaan om de problemen op te lossen, is dat nog niet gelukt. Tijdens de hoorzitting vertelt klager dat hij kortgeleden 's avonds bij het naar bed gaan is uitgegleden in de gang omdat daar een plas water lag. Daarbij raakten zijn telefoon en iPad beschadigd. De inboedelverzekering heeft de schade gedekt, maar dit kost hem wel € 150,- aan eigen risico. Klager wil dat corporatie dit bedrag vergoedt. Bij de behandeling van dit geschil is corporatie niet vertegenwoordigd. De GAC baseert zich daarom op het verhaal van klager. Hij vertelt dat corporatie een rooster in de badkamerdeur en gaatjes in het kozijn heeft gemaakt maar dat er nog steeds condensvorming is. Aan de lekkage in de gang is volgens hem niets gedaan. Tijdens het laatste bezoek zegt corporatie toe dat er ventilatie wordt aangebracht in de badkamer en keuken. De aannemer die daarop door corporatie wordt gestuurd, vertelt klager echter dat dit te gevaarlijk is vanwege de open cv-installatie in de woning. Als klager daarna naar corporatie belt om uitleg te vragen, krijgt hij als antwoord dat hij geduld moet hebben. Hij weet nu niet waar hij aan toe is. De commissie vindt echter een schadevergoeding voor de beschadigde iPad en telefoon niet nodig; klager had kunnen weten dat het nat was in de gang en had ook het licht aan kunnen doen zodat hij beter had kunnen zien waar hij liep. Vandaar dat de GAC concludeert dat het geschil niet gegrond is.

Meer dan tien jaar lekkageleed

Klager kan er de klok op gelijk zetten: bij een stevige regenbui stroomt er water langs de wand en via de lamp aan het plafond zijn woonkamer in. Dit is al zo sinds 2003. Klager is het nu echt zat en wil van corporatie een plan van aanpak voor een afdoende oplossing. Corporatie erkent het probleem en ook de duur ervan. Ze heeft in de loop der tijd wel maatregelen genomen. Zo zijn er reparaties aan de gevel uitgevoerd en is de hemelwaterafvoer verlengd. Het heeft de lekkage niet verholpen. Corporatie heeft schriftelijk excuses aangeboden en een aardigheidje gestuurd. Om het probleem structureel aan te pakken, heeft corporatie kort voor de hoorzitting een lekdetectiebureau ingeschakeld in de hoop zo de oorzaak voor de lekkage te vinden. Dit bureau heeft echter gemeld dat klager niet wil meewerken. Klager legt uit dat hij de afgelopen maanden vaak vrij heeft moeten nemen en veel mensen over de vloer heeft gehad. Corporatie heeft hem niet geïnformeerd over het inschakelen van het lekdetectiebureau. Nu hij weet dat dit onderzoek de eerste stap is van een concreet plan van aanpak, is hij bereid een afspraak te maken. De GAC die een termijn van meer dan tien jaar wel erg lang vindt om ernstige lekkage op te sporen en te verhelpen, acht het geschil gegrond. Ze besluit de zaak aan te houden tot na het onderzoek van het lekdetectiebedrijf. Dit komt binnen twee weken na de hoorzitting, samen met een plan voor te nemen maatregelen. De commissie adviseert corporatie deze maatregelen voortvarend uit te voeren en met klager in overleg te gaan over een vergoeding van de geleden schade.

Wasdroger is de boosdoener

Klager kampt met terugkerende schimmelvorming in zijn badkamer en vindt dat corporatie het probleem niet tijdig heeft opgelost. Weliswaar is de schimmel kortgeleden verwijderd, is de badkamer tot aan het plafond betegeld en is er geschilderd, maar dat heeft wel bijna drie jaar geduurd. Tijdens de hoorzitting komt naar voren dat corporatie al eerder schimmelwerende maatregelen heeft genomen. Volgens corporatie komt de schimmel steeds terug door de luchtdroger in de badkamer. Die is ongeschikt voor deze ruimte, zonder raam en zonder mechanische ventilatie. Klager zou de droger in een andere ruimte moeten zetten of moeten vervangen door een condensdroger, anders krijgt hij waarschijnlijk opnieuw te maken met schimmel in de badkamer. Klager stelt dat corporatie, toen hij de woning betrok, zelf een schakelaar heeft aangebracht om te switchen tussen wasmachine en droger. Hij zegt niet te hebben geweten dat een luchtdroger ongeschikt is voor deze badkamer, dat er elders in de woning geen ruimte is en dat hij op dit moment geen condensdroger kan kopen. Hij is niet ingegaan op het voorstel van corporatie om, tegen huurverhoging, voor de droger een afvoer aan te leggen naar de keuken zodat daar het water kan worden afgevoerd. Dit alles in ogenschouw nemend, vindt de GAC het geschil niet gegrond. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager had gehoopt op een andersoortige oplossing, namelijk dat corporatie hem zou helpen bij de aankoop van een woning. Corporatie pikt dit signaal op en laat de GAC weten dat zij klager inderdaad heeft kunnen helpen met een koopwoning. Waardoor het geschil alsnog is opgelost.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Sommige vocht- en lekkageproblemen zijn te verhelpen door de achterliggende (technische) oorzaak aan te pakken. Vanwege de schade die lekkage en vocht in de woning kunnen veroorzaken en de impact die dit heeft op de huurders, is het zaak dat corporaties direct tot actie overgaan, zo nodig snel een onderzoeksbureau inschakelen om de oorzaak te achterhalen en duidelijk over de aanpak communiceren met de betrokken huurder. Veel klachten over vocht en schimmel in de woning worden echter (mede) veroorzaakt door bewonersgedrag. Zeker bij oudere woningen en woningen waar bepaalde aanpassingen zoals het plaatsen van dubbelglas of isolatiemaatregelen tot vochtproblemen kunnen leiden, adviseert de GAC corporaties de betreffende huurder van tevoren goed te informeren en hem tips te geven met welk ventilatie- en stookgedrag hij vochtproblemen kan voorkomen.

Afhandeling van vragen en (reparatie)verzoeken

Geschillen waarbij het draait om hoe de corporatie een vraag of (reparatie)verzoek van de huurder heeft afgehandeld, ook daarmee krijgt de GAC ieder jaar te maken. In sommige gevallen kan de corporatie worden verweten dat zij niet, niet voldoende of niet snel genoeg actie heeft ondernomen. Maar heel vaak gaat het ook mis in de communicatie tussen corporatie en huurder. Met als gevolg dat de vraag misschien wel is beantwoord of de (technische) klacht is verholpen, maar dat de huurder toch met een ontevreden gevoel blijft zitten.

Nalatigheid corporatie dwarsboomt opknappanning huurder

Net voor kerst krijgt klager de sleutels van een oude woning waar flink moet worden geklust, dat wist klager toen hij de woning accepteerde. Nadat hij echter met veel moeite dikke lagen behang van de muren heeft gehaald, wordt zichtbaar dat de muren als gevolg van lekkage in zeer slechte staat zijn. Klager meldt dit de dag na kerst bij corporatie. De lekkage wordt opgelost maar klager is ontevreden over de manier waarop en de termijn waarbinnen dit gebeurt. Hierdoor is de schade aan de muren groter geworden. Bovendien kon klager niet verder met het opknappen van de woning. Tijdens de zitting erkent corporatie dat zij eerder in actie had kunnen komen toen de bovenburen niet reageerden op het briefje om contact met corporatie op te nemen. De lekkage werd veroorzaakt door een verstopping op het balkon van de bovenburen. Uiteindelijk is het euvel op 11 februari verholpen. Klager vertelt dat hij door de gang van zaken nog steeds niet in zijn woning woont. Hij had

in januari vrij genomen om de woning op te knappen. Dat kon toen niet vanwege de lekkage. Na het oplossen daarvan had klager nog maar weinig vrije dagen over en liet zijn werk niet toe opnieuw vrij te nemen. De GAC concludeert dat het verhelpen van de lekkage erg lang heeft geduurd, dat corporatie nalatig is geweest en dat klager hierdoor van 23 december tot 13 februari niet in zijn woning heeft kunnen wonen. De commissie vindt het geschil daarom gegrond. Ze adviseert corporatie klager twee maanden huur terug te betalen, ter compensatie voor onder andere de opgenomen verlofdagen.

Geen discriminatie, maar veranderd onderhoudsbeleid

Volgens klager loopt de badkamervloer niet goed af waardoor na het douchen water terugloopt en de vloer gevaarlijk glad blijft. Pasgeleden zijn daardoor twee van zijn kinderen uitgesleden. Ook vindt klager dat stoom na het douchen niet snel genoeg wegtrekt omdat het ventilatiesysteem en het douchegarnituur te ver uit elkaar zitten. Klager heeft daarom gevraagd om een opknapbeurt van de badkamer maar corporatie wil volgens hem alleen het afbladderende plafond aanpakken. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat de granieten badkamervloer in het werk gestort is en dat later aangelegde dorpels ervoor moeten zorgen dat douchewater niet te ver de badkamer in loopt. Naar aanleiding van de klachten van klager heeft corporatie een aantal maatregelen voorgesteld: behalve het plafond herstellen ook de dorpel verplaatsen, de mengkraan verplaatsen (dichter naar het doucheputje) en wanden met loszittend of beschadigd tegel- en schilderwerk behandelen met schimmelwerende verf. Klager is hiermee echter niet akkoord gegaan. De zus van klager legt uit waarom: zij woont in dezelfde buurt en haar badkamer is, net als die van klagers bovenburen, opgeknapt en voorzien van antisliptegels op de vloer. De zus wil dat klagers badkamer ook op deze manier wordt opgeknapt en suggereert dat corporatie mensen die niet goed Nederlands spreken anders behandelt dan mensen die de taal wel goed beheersen. Corporatie bestrijdt dit. Wel is het zo dat corporatie tegenwoordig minder snel tot renovatie overgaat. Als iets technisch nog in orde is, wordt dat niet veranderd. Corporatie heeft onderzoek gedaan naar de badkamers met granieten vloeren en die functioneren op zich goed. Op basis van alle informatie concludeert de GAC dat het geschil niet gegrond is.

Discussie over besluit om onnodige discussie te voorkomen

In het gebouw waar klager woont, zijn huur- en koopwoningen. Na een onderzoek is de verdeling van de servicekosten gewijzigd en hebben de huurders een aanvullende rekening gekregen. Klager heeft hier vragen over en vraagt corporatie om het rapport van het onderzoek waarin de nieuwe verdeelsleutel van de servicekosten wordt onderbouwd. Corporatie wil hem dit rapport niet geven. Tijdens de zitting legt klager uit dat hij zelf niet erg thuis is in hoe dit soort kostenverdelingen zijn opgebouwd en dat hij het rapport aan iemand wil laten zien die daar meer verstand van heeft en 'onafhankelijk' uitleg kan geven. Corporatie licht toe dat de rapportage dusdanig ingewikkeld is dat het zelfs voor een doorgewinterde VVE-consulent moeilijk is om te lezen. Klager of zijn adviseur zou het bijvoorbeeld niet zomaar na kunnen rekenen. Om onnodige discussie te voorkomen, heeft ze het rapport niet aan klager gegeven. Wel heeft corporatie voor de huurders een informatieavond georganiseerd om een en ander uit te leggen. Desgevraagd antwoordt corporatie dat het rapport weliswaar complex, maar niet geheim is en dat ook de omvang van het rapport geen belemmering is om het klager toe te sturen. De commissie, die vindt dat het niet aan corporatie is om te beoordelen of iets te complex is voor klager om te begrijpen, acht het geschil gegrond. De GAC geeft corporatie het advies om de rapportage aan klager ter beschikking te stellen, samen met de notulen van de VVE-vergadering waarin het besluit tot het onderzoek is genomen.

Ongerust door gebrek aan informatie

Klager vindt dat corporatie zijn klachten structureel negeert. In de eerste plaats zijn klacht over de gasleiding; na de aankondiging dat deze zal worden afgeperst, duurt het meer dan een half jaar voordat dit daadwerkelijk gebeurt. Klager maakt zich ongerust en stelt vragen over eventueel gevaar en de termijn waarop de gasleiding wordt afgeperst. Hij krijgt geen antwoord. Een andere kwestie is

de vloer van de centrale hal. Die wordt volgens klager gevaarlijk glad als hij nat is en dat gebeurt behalve bij het schoonmaken ook bij regenval. Volgens klager heeft corporatie deze klacht pas in behandeling genomen nadat hij de GAC heeft ingeschakeld. Corporatie ontkent dit. Ze heeft naar aanleiding van klachten over lekkage de dakbedekking van de hal vervangen. Daarna heeft zij naar eigen zeggen geen klachten meer ontvangen. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie dankzij de recent toegestuurde foto's van klager kortgeleden heeft geconstateerd dat er lekkage is omdat de verbinding van plastic op metaal bij de mof van de hemelwaterafvoer niet goed zit. Dit mankement was door corporatie niet eerder opgemerkt en uit de correspondentie van klager is dit ook niet duidelijk op te maken. Corporatie zegt toe het euvel binnen een week op te lossen. De GAC houdt dit deel van de klacht aan. Na terugkoppeling van corporatie dat de verbinding is hersteld, concludeert de GAC dat dit deel van het geschil niet gegrond is. Het geschil over het afpersen van de gasleiding en de communicatie daarover vindt de commissie wel gegrond. Ze adviseert corporatie bij klachten of onduidelijkheid over de gasleiding sneller te handelen en bewoners snel en duidelijk te informeren of een situatie al dan niet gevaarlijk is.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Natuurlijk, huurders zijn niet altijd redelijk en bij sommige huurders valt het niet mee aan hun verwachtingen te voldoen. Maar omdat de corporatie de professionele partij is, meent de GAC dat van haar mag worden verwacht dat zij de huurder en zijn vraag of klacht in alle gevallen serieus neemt. Daarbij helpt het als de corporatiemedewerker zich kan verplaatsen in de situatie van de huurder. Medewerkers kunnen elkaar daarin helpen. Zijn de gemoederen bijvoorbeeld erg opgelopen, dan kan het beter zijn als een collega een zaak (tijdelijk) overneemt. Ook is het belangrijk dat de corporatie richting huurder erkent als zij fouten heeft gemaakt of niet snel genoeg in actie is gekomen en daarvoor haar excuses aanbiedt.

Een tweede algemene aanbeveling is om bij vragen en (technische) klachten van huurders duidelijk en consequent te communiceren en afspraken en toezeggingen op schrift vast te leggen. Daar hoort ook bij dat als het onverhoopt niet lukt om een afspraak na te komen, dit ook schriftelijk en met redenen omkleed wordt gecommuniceerd richting huurder.

Overlast van burens of uit de omgeving

Burenoverlast of andersoortige overlast in de woonomgeving is zeer ingrijpend voor een huurder. Waar moet je naar toe als je in je eigen huis niet veilig voelt of niet tot rust kunt komen? Het is dan ook begrijpelijk dat huurders, al dan niet terecht maar vaak ten einde raad, een beroep doen op hun huisbaas om de overlast te stoppen.

Nooit gewend aan huis met houten vloeren en bovenburen

Woningen uit de eerste helft van de vorige eeuw met houten vloeren zijn gehorig. Klager weet er alles van. In de twintig jaar die hij nu in zijn woning woont, heeft hij bijna continu last van geluiden van zijn bovenburen. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om de overlast te stoppen. Op basis van een gerechtelijke uitspraak heeft corporatie de vloer voorzien van isolatieplaten maar dat heeft niets opgelost omdat de platen los liggen en de bovenburen zeil in de woning hebben. Hij vermoedt dat de burens opzettelijk vaak heen en weer lopen in de keuken die, na renovatie van de woningen is verplaatst en nu boven zijn slaapkamer ligt, om hem overlast te bezorgen. Klager wil een onafhankelijk onderzoek en een gesprek met de directeur. Ook vindt hij dat de bovenburen tapijt moeten leggen en dat corporatie de bovenburen moet aanspreken op de overlast. Corporatie heeft begrip voor de klachten van klager maar meent dat er geen sprake is van opzet. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat de isolatieplaten los moeten liggen om contactgeluid te verminderen. De houten vloerplanken onder de isolatieplaten zijn gespijkerd of geschroefd. Omdat hout gaat werken, gaat dat kraken. Corporatie probeert dit op te lossen door de planken dan opnieuw vast te schroeven. Verder heeft corporatie geconstateerd dat er voldoende isolatie onder het zeil ligt. De GAC maakt uit de stukken, uit de toelichting tijdens de hoorzitting en uit eigen onderzoek op dat het om normale

leefgeluiden gaat en dat klager waarschijnlijk nooit goed heeft kunnen wennen aan het geluid dat onvermijdelijk hoort bij het wonen in een woning met houten vloeren en bovenburen. De commissie concludeert ook dat corporatie heeft gedaan wat van haar mag worden verwacht. Ze vindt het geschil daarom niet gegrond, maar erkent dat het ervaren van overlast de levenssfeer van klager wel degelijk kan verstoren. Daarom geeft ze klager de aanbeveling mee om te proberen het met de bovenburen eens te worden over vervanging van het zeil door tapijt en zelf mee te betalen aan deze verbetering.

De lasten van wonen in een uitgaansgebied

Leuk, een woning midden in de stad. Klager denkt er inmiddels anders over. Gek wordt hij van de geluidsoverlast afkomstig van verkeer en bezoekers van de vele horecagelegenheden in de buurt. Daar zijn geen oordoppen tegen bestand. Hij vindt dat corporatie geen actie onderneemt om de overlast te beperken en hem onjuist behandelt. Hij verwacht dat corporatie hem óf een andere woning aanbiedt óf de geluidsisolatie van zijn woning drastisch verbetert. Corporatie stelt echter dat onderzoek heeft uitgewezen dat de woning voldoet aan de eisen van het meest recente Bouwbesluit en dus in goede staat is. Ze gaat niet mee in de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport om extra investeringen te doen. Volgens corporatie is klager tijdens de bezichtiging expliciet gewezen op de gehorigheid van de woning. Klager zegt dat hem alleen is verteld dat hij er rekening mee moest houden dat hij in het centrum zou gaan wonen, niet hoe groot de overlast of hoe gehorig de woning zou zijn. De overlast wordt ook alleen maar erger nu de cafés hun terrassen verwarmen. Corporatie haakt daarop in door op te merken dat daar de kern van het probleem ligt: de horeca die teveel (geluids)overlast veroorzaakt. Zij is in gesprek met de gemeente over dat horeca-eigenaren, gemeente, politie en DCMR die overlast beter moeten aanpakken. De GAC vindt dat het vooral de verantwoordelijkheid van een huurder is om bij het accepteren van een woning in een uitgaansgebied te anticiperen op de overlast die dit met zich mee kan brengen. Omdat de woning aan het Bouwbesluit voldoet, vindt ze het geschil niet gegrond. Ze brengt daarom geen advies uit maar geeft corporatie wel mee de gemeente dringend te vragen om maatregelen te nemen tegen uitbreiding van één van de cafés en tegen verruiming van de openingstijden. Daarnaast geeft ze corporatie in overweging bij het adverteren van deze woningen nadrukkelijk te vermelden dat ze in een uitgaansgebied liggen.

Buurvrouw met psychiatrische problemen

Sinds ongeveer een jaar heeft klager een bovenbuurvrouw met psychiatrische problemen. Sindsdien is er elke dag en vaak ook 's nachts geluidsoverlast: geschreeuw, gestamp, bonzen tegen de deuren en radio en tv die heel hard staan. Daarnaast hangt de bovenbuurvrouw rare briefjes op en schrijft zij brieven over klager, bijvoorbeeld aan de gemeente over de bijstandsuitkering die klager krijgt. Hij vindt dat corporatie te weinig doet om de overlast op te lossen. Corporatie legt tijdens de hoorzitting uit dat zij veel aandacht heeft besteed aan deze zaak. In 2013 is er succesvol buurtbemiddeling geweest en zijn afspraken gemaakt. Omdat het nu niet goed gaat met de bovenbuurvrouw, neemt de overlast weer toe. Corporatie heeft mevrouw aangemeld bij het zorgnetwerk, maar dat wordt binnenkort opgeheven. Corporatie zou een uitzettingsprocedure kunnen starten met als doel om mevrouw in de zorg te krijgen, maar daarvoor heeft corporatie veel meer klachtenbrieven nodig, ook van andere burens. Waarom andere burens niet (schriftelijk) klagen, weet corporatie niet. Volgens klager heeft de bovenbuurvrouw met meerdere mensen op haar galerij problemen. De GAC meent dat corporatie weliswaar actie heeft ondernomen, maar dat dit onvoldoende heeft geholpen en dat de overlast nu wel erg lang duurt. Zij vindt het geschil daarom gegrond. Het advies aan corporatie luidt om zich actief op te stellen en op korte termijn bewijsmateriaal te verzamelen waarmee een procedure bij de kantonrechter kan worden gestart.

Nachtelijke leefgeluiden

In deze zaak is klager niet, zoals meestal bij burenoverlastzaken, degene die burenoverlast ervaart, maar degene over wie andere huurders klagen. Klager zegt dat hij geen geluidsoverlast veroorzaakt.

Hij vermoedt dat het aan de burens of aan de kwaliteit van zijn woning ligt en vindt dat corporatie bevooroordeeld is. Ter illustratie noemt hij dat in het dossier staat dat hij afspraken afgezegd zou hebben. Volgens klager ging het om een uitnodiging voor een gesprek bij corporatie die klager dusdanig kort voor de afspraak aantrof, dat hij geen vrij kon regelen op zijn werk. Klager wilde een nieuwe afspraak maken, maar corporatie meende toen dat hij niet meewerkte. Corporatie licht toe dat zij sinds juni 2013 veel klachten over klager ontvangt, van meerdere burens en van de bewonersvereniging, en dat klager meerdere keren is uitgenodigd voor een gesprek maar nooit is gekomen. Corporatie heeft de overlast weliswaar nooit zelf geconstateerd, maar er zijn politierapporten en geluidsopnamen die de geluidsoverlast bevestigen. Omdat er vaak wordt geklaagd over nachtelijke geluiden, is het voor corporatie lastig om een medewerker te sturen. De klachten gaan over leefgeluiden, waaronder geschreeuw door een flinke groep mensen op klagers balkon en heeft dus niets te maken met gehorigheid van de woning. Tijdens de zitting erkent klager ook dat hij zelf nauwelijks geluiden van zijn burens hoort. Klager houdt vol dat corporatie bevooroordeeld en de klachten gelogen zijn, maar de GAC concludeert alles overziend dat het geschil niet gegrond is.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Omdat burenoverlast het woongenot van omwonenden ernstig kan verstoren en corporaties de wettelijke plicht hebben huurders rustig woongenot te verschaffen, is het voor corporaties zaak om overlastzaken snel, gestructureerd en zorgvuldig aan te pakken. Dat geldt zeker bij overlastzaken waarbij er psychiatrische problemen in het spel zijn. De GAC verwacht dat door de decentralisatie van en bezuinigingen in de zorg de kans groot is dat corporatie vaker met overlastzaken te maken zal krijgen waarbij dementerende huurders of huurders met psychiatrische problemen betrokken zijn. Corporaties zouden hierop voorbereid moeten zijn. De GAC adviseert corporaties hier beleid op te ontwikkelen en de in dit beleid vastgestelde aanpak breed onder medewerkers bekend te maken.

In een aantal overlastzaken die de GAC het afgelopen jaar kreeg voorgelegd, speelde mee dat bij renovatie of groot onderhoud de woningindeling zodanig was veranderd, dat een intensief gebruikte ruimte zoals de keuken boven een slaapvertrek van de onderburens werd gesitueerd. Zeker in woningen met houten vloeren is dit vragen om problemen. De GAC adviseert corporaties hier beter op te letten.

Bereikbaarheid van de commissie

Om zoveel mogelijk te bewerkstelligen dat klachten eerst aan de corporatie worden voorgelegd is in de bereikbaarheid van de commissie een 'zeef' ingebouwd. In eerste instantie is de commissie schriftelijk bereikbaar:

**Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs**

Geschillen kunnen ook per e-mail of via de website worden ingediend:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van het secretariaat aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

BIJLAGE 1

GAC 2014 / overzicht geschillen per corporatie						
	Woonstad Rotterdam	Havensteder	Maasdelta	Woonplus	Patrimonium	3B Wonen
ingediend	42	56	15	2	1	1
niet ontvankelijk	17	14	7			
wel ontvankelijk	25	42	8	2	1	1
TOTAAL	42	56	15	2	1	1
behandelbare geschillen	25	42	8	2	1	1
gegrond	8	12				
deels gegrond			2			
niet gegrond	12	21	1	2		
<i>overig</i>	5	9	5		1	1
TOTAAL	25	42	8	2	1	1
<i>Toelichting op "overig"</i>	1x opgelost voor zitting, 1x gesloten ivm vertrek klager naar buiten- land, 2x naar 2015, 1x nog in onderzoek	1x opgelost <u>tijdens</u> zitting, 4x opgelost <u>voor</u> zitting, 1x aangehou- den tot einde stooksei- zoen, 1x gesloten mede ivm agressie klager, 2x naar 2015	2x opgelost voor zitting, 2x naar 2015, 1x geen conclusie door niet mee- werken klager		1x ingetrok- ken voor zitting	1x ingetrok- ken voor zitting