

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2015

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 8 maart 2016
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 9 mei 2016

Inhoudsopgave

ONZEKERE TOEKOMST	3
EEN TERUGBLIK OP HET ZITTINGSJAAR 2015.....	4
DIGITAAL WERKEN	4
DE AANGESLOTEN CORPORATIES.....	4
DE HOORZITTINGEN EN PLENAIRE VERGADERINGEN IN 2015	5
ANALYSE VAN DE BEHANDELDE GESCHILLEN	5
ALGEMENE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN PER THEMA	6
SCHIMMEL EN VOCHT.....	7
SCHADE.....	9
AFHANDELING VAN REPARATIEVERZOEKEN	11
MUTATIELEED.....	13
BEREIKBAARHEID VAN DE COMMISSIE	15
BIJLAGEN: OVERZICHTEN	16

Onzekere toekomst

“Is er nog toekomst voor de GAC? Die vraag kwam afgelopen jaar ineens op. Niet omdat de GAC niet goed functioneert. Integendeel, de commissie doet haar werk goed, de uitvoering loopt op rolletjes en de aangesloten corporaties zijn tevreden over de kwaliteit van de geschilafhandeling. Nee, de vraag kwam op naar aanleiding van de invoering van de nieuwe woningwet. Op eigen initiatief heeft de commissie onderzocht of en zo ja welke consequenties dat heeft voor de GAC. Antwoord vinden op die vraag was nog niet zo eenvoudig. Vooral onze ambtelijk secretaris Roelie Schipperus heeft veel energie gestoken in het achterhalen van de benodigde informatie.

Uit deze zoektocht blijkt dat in de nieuwe woningwet het voorbeeldreglement van Aedes is aangewezen als het reglement dat voor alle geschillencommissies in de volkshuisvesting gaat gelden. Minister Blok wil dat woningcorporaties, vanwege hun positie als grootste verhuurder in Nederland, onder hetzelfde regime vallen als bijvoorbeeld banken en zorgverzekeraars. Dit betekent onder andere dat de klachteninstantie van een corporatie onafhankelijk en extern moet worden georganiseerd. De minister wil bovendien slechts één of enkele klachtencommissies in het land. Dit zou kunnen betekenen dat de geschilbeslechting landelijk gaat worden georganiseerd. Dat huurders met een geschil bijvoorbeeld naar de Huurcommissie moeten of naar een ander (nieuw) landelijk orgaan. Aedes en de Woonbond zijn geen voorstander van landelijk georganiseerde geschilbeslechting. Zij zijn in overleg met minister Blok over mogelijkheden om geschilbeslechting regionaal te organiseren. Wanneer hierover uitsluitsel komt, is niet bekend. Maar uiterlijk 1 januari 2017 moet de implementatie van de woningwet klaar zijn en moet dus ook de geschilbeslechting zijn geregeld.

Landelijk georganiseerde geschilbeslechting is naar onze mening niet in het belang van huurders. Als GAC krijgen wij veel geschillen die gaan over een technische klacht in de woning waarbij de huurder gebaat is bij een snelle uitspraak. Dankzij de beperkte behandelingstermijnen die wij hanteren en de korte lijnen die wij hebben met de aangesloten corporaties, kunnen wij snel acteren. Een landelijk orgaan kan dat veel minder makkelijk. Kijk naar de Huurcommissie die nu al een lange wachttijd heeft voor de behandeling van zaken die aan haar worden voorgelegd. In onze optiek zijn huurders dan ook gebaat bij regionaal georganiseerde geschilbeslechting. De GAC heeft de afgelopen jaren stappen gezet om zich te ontwikkelen tot een regionale klachtencommissie. Dit naar aanleiding van een pleidooi van de Commissie AedesCode voor regionalisering van de klachtencommissies van corporaties in 2011. In de afgelopen vier jaren is het aantal bij de GAC aangesloten corporaties ieder jaar gegroeid. Ook in 2015 was er weer uitbreiding. Bouwvereniging Onze Woning heeft zich aangesloten en Woonstad Rotterdam nam Stadswonen over van Vestia. Daarmee is het aantal huurders dat een beroep kan doen op de GAC behoorlijk toegenomen: van zo'n 100.000 in 2011 tot ruim 130.000 aan het eind van 2015.

In het najaar hebben we de vraag over de toekomst van de GAC aan de orde gesteld tijdens het bestuurlijk overleg met de corporaties. We hebben een notitie ingediend met de verzamelde informatie en het voorstel om de krachten te bundelen en te pleiten voor een regionale aanpak. De corporaties hebben uitgesproken dat zij blij zijn met ons werk en dat ze zich sterk willen maken voor de GAC, om te beginnen binnen Maaskoepel-verband. Het streven is om het werkveld van de GAC verder uit te breiden. Door verder te groeien, staan we sterker als GAC en kunnen we hopelijk de werkwijze die we de afgelopen jaren samen met de corporaties hebben ontwikkeld, nog lange tijd voortzetten.”

Kathina Post
Voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2015

In 2015 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.

De commissieleden van de GAC worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Per 1 januari 2015 zijn herbenoemd Jan Dijkstra voor zijn derde (en laatste) termijn en Cor Bruining voor zijn tweede termijn. Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Leo van der Sanden	31-12-2016	Na 2016 niet meer herbenoembaar
Ayhan Akgul	31-12-2016	Na 2016 niet meer herbenoembaar
Jan Dijkstra	31-12-2017	Na 2017 niet meer herbenoembaar
Cor Bruining	31-12-2017	Na 2017 nog 1 termijn
Ysolde Houdijk	31-12-2018	Na 2018 niet meer herbenoembaar
Kathina Post	31-12-2018	Na 2018 nog 1 termijn

Digitaal werken

Na de nodige voorbereidingen in 2014 heeft de GAC in 2015 haar werkzaamheden zoveel mogelijk gedigitaliseerd. Alle commissieleden hebben de beschikking gekregen over een iPad. Begin 2015 hebben zij bij Havensteder een cursus gevolgd om de iPad optimaal te kunnen gebruiken. Sindsdien worden alle geschillen digitaal afgehandeld. Alle betrokken partijen krijgen de dossiers als pdf-bestand aangeleverd. Dat geldt ook voor de verslagen en de adviezen. Verzending naar corporaties en klagers gebeurt per mail, voor de uitwisseling onder de commissieleden wordt Dropbox gebruikt. Het archief is eveneens gedigitaliseerd. Regelmatig wordt daarvan een back-up gemaakt op een externe harde schijf.

De digitalisering scheelt niet alleen veel papier, het werkt ook kostenbesparend. Er hoeven nauwelijks nog portokosten te worden gemaakt en de nieuwe werkwijze kost de ambtelijk secretaris minder tijd per zaak. Door deze tijdwinst is het ook eenvoudiger om de gestelde termijnen voor behandeling van de geschillen na te komen.

Uiteraard is het, als klager dat wenst, altijd mogelijk om de stukken toch per post te versturen. In het afgelopen jaar is het slechts twee keer gebeurd dat het ambtelijk secretariaat een dergelijk verzoek kreeg. Kennelijk zijn de meeste mensen inmiddels helemaal ingesteld op papierloos en digitaal werken.

De aangesloten corporaties

De GAC is blij met de aansluiting van Bouwvereniging Onze Woning per 1 maart 2015. Het woningbezit van deze corporatie uit Rotterdam is niet heel groot, maar naast het eigen bezit heeft deze corporatie een kleine 3.000 woningen in beheer van Stichting Humanitas. Mogelijk kunnen de huurders van deze woningen in de toekomst ook gebruik maken van de diensten van de GAC.

Eind 2015 werkte de GAC zodoende in opdracht van de volgende corporaties:

- 3B Wonen, werkgebied Lansingerland
- Bouwvereniging Onze Woning, werkgebied Rotterdam

- Havensteder, werkgebied Rotterdam en Capelle aan den IJssel
- Maasdelta Groep, werkgebied Hellevoetsluis, Spijkenisse, Maassluis en Rotterdam
- Patrimonium Barendrecht, werkgebied Barendrecht en Albrandswaard
- Woonplus Schiedam, werkgebied Schiedam
- Woonstad Rotterdam, werkgebied Rotterdam

Samen hadden zij per 31 december 2015 bijna 130.000 verhuureenheden in bezit. De huurders daarvan kunnen een beroep doen op de GAC voor bemiddeling en advies.

De GAC heeft in 2015 twee keer overleg gevoerd met de besturen van de corporaties. Tijdens deze vergaderingen kwamen de gebruikelijk onderwerpen aan de orde: in het voorjaar het jaarverslag en de financiële verantwoording, in het najaar de begroting. Tijdens het najaars-overleg heeft de GAC, zoals in het voorwoord van dit Jaarverslag al is vermeld, ook ter sprake gebracht wat de mogelijke gevolgen van de nieuwe woningwet zijn voor de GAC. Daarnaast hebben de bestuurders een allonge op het convenant ondertekend in verband met de aansluiting van Bouwvereniging Onze Woning.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2015

Zoals gebruikelijk heeft de GAC twee keer voltallig vergaderd. In het voorjaar hebben de commissieleden zich gebogen over de tekst van het Jaarverslag. In het najaar stond de toekomst van de GAC op de agenda en hebben de commissieleden de notitie voorbereid die vervolgens met de bestuurders van de corporaties is besproken.

In de voorjaarsvergadering heeft de commissie uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkelingen in de volkshuiving, aan de hand van een presentatie door Leo van der Sanden. In het kader van kennisoverdracht heeft de voorzitter de commissieleden in de najaarsvergadering geïnformeerd over de juridische consequenties van het ontbreken van een opnamestaat. Zij deed dit aan de hand van een recente juridische uitspraak. In deze casus was er bij oplevering van de woning aan de huurder weliswaar een opnamestaat opgemaakt, maar daarop was niet concreet omschreven wat de staat van de verschillende onderdelen was. Er stonden omschrijvingen op als 'goed', 'voldoende' en 'aanwezig'. De rechter meende dat deze omschrijvingen voor meerdere uitleg vatbaar waren en dat daarom op grond van artikel 224, boek 7, Burgerlijk Wetboek de situatie vergelijkbaar was met die waarin geen opnamestaat aanwezig is. Dit betekent dat in geval van schade de bewijslast bij corporatie ligt. Deze uitspraak bevestigt het belang van een concreet en duidelijk ingevulde opnamestaat en is voor de commissie een duidelijke richtlijn bij de behandeling van geschillen waarin zo'n opnamestaat onvolledig is of zelfs ontbreekt.

De achttien hoorzittingen van de GAC in 2015 vonden plaats op dezelfde locatie als de afgelopen jaren: het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat in Rotterdam. Ieder jaar wordt tijdens het bestuurlijk overleg besproken of de locatie zou moeten rouleren. Maar omdat de locatie van Woonstad centraal in het werkgebied ligt, goed te bereiken is met het openbaar vervoer en ook toegankelijk is voor mensen die zijn aangewezen op een rolstoel of rollator, is besloten het te houden zoals het is. De GAC heeft veel waardering voor de prettige en gastvrije manier waarop zij en haar gasten door Woonstad worden ontvangen. Speciale dank gaat in dit verband uit naar Helena Salomé.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2015 zijn bij de GAC 122 geschillen ingediend. In 2014 waren dat er 115. Van de ingediende geschillen bleken er 56 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (31 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (6 keer) of ging over woningtoewijzing (4 keer). 15 Geschillen werden kort voor de hoorzitting ingetrokken, veelal omdat de corporatie het onderliggende probleem toch naar tevredenheid van de huurder had kunnen oplossen. 5 Geschillen die in de loop van december zijn ingediend, zijn in januari 2016 behandeld.

Uiteindelijk heeft de GAC het afgelopen jaar 52 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief de 6 geschillen die eind december 2014 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 18 hoorzittingen.

Samengevat:

ingediend 2015	122	
niet ontvankelijk	56	
		66
over uit december 2014	6	
Totaal te behandelen		72
in mindering:		
voor zitting opgelost	15	
		57
door naar januari 2016	5	
BEHANDELD		52

Van de 52 behandelde geschillen zijn er 21 geheel of gedeeltelijk gegrond en 26 niet gegrond verklaard. Over 4 zaken is geen advies uitgebracht omdat tijdens de zitting een oplossing werd gevonden. Voor 1 geschil is de conclusie aangehouden omdat nog het een en ander moest worden uitgezocht. Deze zaak is in 2016 afgehandeld.

In alle gegronde zaken waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen.

Van de klagers gebruikten 52 het online formulier op de website van de GAC en 49 dienden hun klacht in per e-mail. Verder waren er nog 18 huurders die hun geschil per brief bij de GAC indienden. 3 Geschillen werden via de corporatie naar de commissie doorgestuurd.

In het reglement van de GAC is bepaald dat een klager die een geschil indient, uiterlijk na 5 weken in een hoorzitting moet worden gehoord. Na de hoorzitting heeft de commissie twee weken de tijd om het verslag op te stellen en een conclusie te trekken. Wanneer een geschil gegrond is, dient de corporatie na uiterlijk twee weken een bestuursbesluit te nemen.

In 2015 is de 5-weken termijn 13 keer overschreden: 5 keer op verzoek van de corporatie en 4 keer omdat de klager daarom vroeg. In 4 gevallen was de oorzaak van de overschrijding een "onhandig" tijdstip van indienen, waardoor er net een dag overschrijding was.

De commissie heeft 4 keer buiten de termijn een conclusie getrokken. In alle gevallen doordat de commissie na de hoorzitting nader onderzoek wilde doen, of omdat van de corporatie aanvullende informatie werd gevraagd. Het bestuursbesluit kwam 2 keer buiten de termijn.

Een gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in de bijlagen.

Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

Voor het Jaarverslag kijkt de commissie aan de hand van de zaken die zij het voorgaande jaar heeft behandeld, welke specifieke thema's kunnen worden belicht. Wat zijn bijvoorbeeld veel voorkomende oorzaken van geschillen? Zijn er opvallende eisen van klagers of is in de eisen een trend te bespeuren? Of zijn er heel opvallende zaken die extra aandacht verdienen? Met deze werkwijze wil de GAC niets afdoen aan het feit dat ieder geschil uniek is. Maar door parallellen te trekken en zaken thematisch te behandelen, kunnen meer algemene conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan. De GAC hoopt dat op die manier álle aangesloten corporaties lering kunnen trekken uit de behandelde zaken, ook als die niet direct hun eigen

organisatie betreffen. Op basis van de algemene conclusies en aanbevelingen kunnen corporaties mogelijk hun beleid en/of procedures zo aanpassen dat vergelijkbare klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Op basis van alle ingediende geschillen signaleert de GAC voor 2015 de volgende belangrijke thema's:

1. Schimmel en vocht
2. Schade
3. De afhandeling van reparatieverzoeken
4. Mutatieleed

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

Schimmel en vocht

Het blijft een veelvoorkomende oorzaak van geschillen: een vochtige woning en/of berging, al dan niet met schimmelvorming tot gevolg. Logisch, want een vochtig huis is niet alleen onaangenaam, het kan ook wand- en vloerbekleding, meubels, spullen en -erger nog- de gezondheid van de bewoners aantasten. Vandaar dat de GAC opnieuw aandacht vraagt voor dit thema. De volgende zaken illustreren de problemen.

Onhoudbare situatie

Door schimmel en vocht in zijn woning hebben klager en zijn 17-jarige zoon gezondheidsklachten en slapen zij noodgedwongen samen in één slaapkamer. De vocht- en schimmelklacht duurt al sinds 2006. Corporatie heeft maatregelen genomen en in 2011 zelfs planmatig onderhoud uitgevoerd, maar zonder resultaat; op de voorgezette isolatieplaten zit nu ook schimmel. Klager zou wel willen verhuizen maar kan dat niet betalen. Hij vindt daarom dat corporatie het probleem afdoende moet oplossen. Corporatie legt uit dat er bouwkundig en installatietechnisch onderzoek is gedaan in het rond 1960 gebouwde woongebouw. Er is geen bouwkundig gebrek geconstateerd, maar er zitten wel koudebruggen in de constructie. Daardoor heeft een deel van de bewoners last van schimmel. Bewoners die goed ventileren en de woning gelijkmatig verwarmen, hebben geen klachten. In de woning van klager heeft corporatie een relatief hoge vochtigheid gemeten. De radiatoren worden wel warm, hoewel het volgens klager nooit echt lekker warm wordt in zijn woning. Mogelijk ontstaan vocht en schimmel in klagers woning doordat deze op de eerste verdieping ligt, boven de bergingen; de vloer van de woning is niet geïsoleerd. Mogelijk verandert dit als over twee à drie jaar het gebouw wordt gerenoveerd. De GAC constateert dat corporatie voldoende pogingen heeft gedaan om iets aan de schimmelvorming te doen maar dat het probleem niet afdoende is opgelost. Mogelijk biedt de toekomstige renovatie soelaas, maar ondertussen wordt het woongenot van klager al jaren verstoord. Hoewel de GAC de klacht niet gegrond verklaart, vindt ze dat er met het oog op de gezondheids- en sociale situatie van klager wel iets moet gebeuren. Ze vraagt corporatie daarom om in overleg met klager naar een oplossing te zoeken, bijvoorbeeld een verhuizing.

Coulancemaatregel geeft geen rechten

In klagers badkamer bladdert de verf van de muren. Volgens klager komt dit door schimmel. Hij vindt dat corporatie dit steeds terugkerende probleem moet oplossen. Verder vindt hij dat corporatie hem onbehoorlijk behandelt. Corporatie stelt namelijk dat het afbladderen wordt veroorzaakt doordat klager goedkope verf heeft gebruikt en de douche niet goed schoonmaakt. Maar klager heeft de badkamer naar eigen zeggen nooit zelf geschilderd. Hij meent dat dit geen zin heeft omdat binnen de kortste keren de schimmel weer door de verf komt. De aannemer die de schimmel kwam behandelen, heeft wel een paar keer geschilderd. Corporatie zegt zich te baseren op informatie van de aannemer. Deze heeft gemeld dat de schimmel ontstaat door verkeerd sauswerk. Als klager dit niet zelf heeft gedaan, is er misschien verf van onvoldoende kwaliteit gebruikt bij het groot onderhoud van de badkamer. Volgens het huurcontract is de huurder verantwoordelijk voor goed onderhoud van het binnenschilderwerk. Corporatie vermoedt dat de aannemer uit coulance heeft geschilderd; zoiets wordt niet in het dossier vastgelegd. De

GAC kan daarom niet nagaan wie van beide partijen gelijk heeft. Ze acht het onverstandig van corporatie om, als ze niet zeker weet wie wat heeft gedaan, de huurder 'straffend' toe te spreken en te betichten van het gebruik van slecht materiaal. De manier van aanspreken had wellicht beter gekund. Het onderhoud en de uitvoering van binnenschilderwerk zijn echter de verantwoordelijkheid van de huurder, dat is duidelijk vastgelegd in de huurovereenkomst. Dat de aannemer uit coulance van deze regel is afgeweken, doet hieraan niets af. Huurder kan hieraan geen rechten ontleen. Daarom acht de GAC het geschil niet gegrond.

Onbruikbare berging

Door wateroverlast is klagers berging zo vochtig geworden, dat hij hem niet kan gebruiken. Spullen die in de berging op de grond stonden, zijn beschimmeld. De expert van klagers verzekering heeft de schade op € 1.400,- geraamd. Tot overmaat van ramp is klagers kindergewagen gestolen nadat hij deze in het portiek had gestald omdat hij hem niet in de natte berging wilde zetten. Klager wil dat corporatie het vochtprobleem in de berging oplost en de schade als gevolg van het vocht vergoedt. Klager vertelt dat hij in februari ontdekt dat er water in de berging staat, dat het euvel pas op 10 april is verholpen en dat de berging nu, drie maanden later, nog steeds erg vochtig is. Corporatie verklaart dat de bergingen droog worden gehouden met behulp van drie pompen. Door een storing aan de pompen, is er water in de bergingen gekomen. Corporatie heeft direct actie ondernomen, maar na enkele reparaties bleek dat er een nieuw pompsysteem nodig was om het probleem goed te verhelpen. Omdat onderdelen uit het buitenland moesten komen, heeft het uiteindelijk drie maanden geduurd voordat alles was hersteld. Volgens corporatie zijn de gangen nu wel droog; de bergingen zelf kan zij van buitenaf niet controleren. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie als beleid heeft dat een schadeclaim pas aan de verzekering van corporatie wordt voorgelegd als deze door de inboedelverzekering van de huurder is afgewezen. Volgens klager is dat zo. Afgesproken wordt dat klager de afwijzing aan corporatie voorlegt. De commissie meent dat corporatie niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de diefstal van de kindergewagen; het is huurders' verantwoordelijkheid om eigendommen op een geschikte plek te stallen. Wat betreft het niet kunnen gebruiken van de berging, vindt de GAC het geschil wel gegrond. Ze adviseert corporatie voortvarend actie te ondernemen om de bergingen droog te krijgen en om, zoals afgesproken, de schade als gevolg van vocht die door klagers inboedelverzekering is afgewezen, in te dienen bij haar aansprakelijkheidsverzekering.

Zo lek als een mandje

Klager kampt al sinds 2012 met schimmel in zijn woning. Het is zo erg, dat hij niet meer thuis kan slapen. Ondanks een renovatie van de badkamer is het probleem niet verholpen. Klager vindt dat corporatie niet op zijn klachten reageert en hem niet serieus neemt. Klager licht tijdens de zitting toe dat corporatie in eerste instantie zei dat de schimmelklachten werden veroorzaakt omdat hij de woning niet voldoende zou ventileren. Uiteindelijk zijn in 2015 de badkamer gerenoveerd en de gevel geïsoleerd. Desondanks zit de schimmel er nog steeds. Vanaf het balkon is er lekkage geweest waarvan de sporen nog zichtbaar zijn. Klager heeft de schade door vocht en schimmel bij zijn inboedelverzekering ingediend, maar die verwijst naar corporatie omdat die aansprakelijk zou zijn. Corporatie verklaart dat het contact met klager steeds mondeling is geweest en dat gemaakte afspraken ten onrechte niet schriftelijk zijn vastgelegd. Na de renovatie van de badkamer en isolatie van de zijgevel staat er een complexmatige aanpak van de balkons op stapel in 2016. De gegevens die tijdens de hoorzitting beschikbaar zijn, zijn voor de GAC te summier om een conclusie te kunnen trekken. Daarom wordt afgesproken dat de technisch expert van de GAC klagers woning zal bekijken. Zijn rapport ligt er niet om. In de slaapkamer zijn lekkagesporen vanuit de badkamer en door doorslag van de gevel, vanuit de woonkamer en vanaf het balkon. In de woonkamer is lekkage vanaf het balkon. De twee eerstgenoemde lekkages zijn verholpen door de badkamerrenovatie en gevelisolatie. De lekkage van de woonkamer naar de slaapkamer komt door lekkage bij de doorvoer van CV-leidingen, die weer wordt veroorzaakt door bouwkundige aansluitingen en gebreken aan de hemelwaterafvoer. De lekkage in de woonkamer wordt veroorzaakt door gebrekkige bouwkundige aansluitingen en kapot leidingwerk. Door dit alles zijn gipswanden in de badkamer, spuitwerk in de slaapkamer en laminaat in de woonkamer beschadigd en zit er schimmel op de wanden en buitengevel. De GAC acht corporatie aansprakelijk en vindt dat de oorzaken van de nog bestaande lekkage direct moeten worden aangepakt. Schade aan huisraad kan klager eerst melden bij zijn

inboedelverzekering. Als die de claim afwijst, kan klager deze neerleggen bij corporatie. De commissie concludeert dat het geschil gegrond is. Ze adviseert corporatie alle bouwkundige aansluitingen en de hemelwaterafvoer waterdicht te maken, het spuitwerk te herstellen, de door vocht aangetaste gipswand te herstellen, de schimmel op de wanden te verwijderen, de wand te isoleren en alles netjes af te werken met muurverf. Daarnaast adviseert ze corporatie om de aansluitingen van het balkon al op korte termijn te herstellen en niet pas tijdens het volgende planmatig onderhoud.

Algemene conclusies en aanbevelingen

In de beschreven zaken gaat het overwegend om vocht- en schimmelproblemen met een technische oorzaak. Lekkages zijn niet altijd te voorkomen en een deel van de sociale woningvoorraad is vanwege de bouwperiode gevoelig voor vocht. Omdat vocht en schimmel grote impact hebben op het woongenot van de huurder en soms zelfs zijn gezondheid, wijst de GAC nogmaals op het belang om vochtproblemen, schimmel en lekkages snel en voortvarend aan te pakken en zo nodig metingen te verrichten en/of een onderzoeksbureau in te schakelen. Ook is het belangrijk om de huurder goed te informeren over de aanpak, al is het maar om duidelijk te maken wat zij wel en niet van corporatie mogen verwachten. Houd als corporatie oog voor de sociale gevolgen die vocht en lekkage kunnen hebben op een huurder en wees ruimhartig in het zoeken naar een alternatieve oplossing als blijkt dat een technische oplossing niet (direct) voorhanden is.

Schade

Schade is vaak aanleiding voor onenigheid tussen huurder en verhuurder. Het kan gaan om materiële schade, aan eigendommen van de huurder. Maar het betreft ook vaak immateriële schade, bijvoorbeeld in de vorm van vrije dagen die een huurder heeft moeten opnemen voor een reparatie of schade in de zin van gederfd woongenot. Lees de volgende zaken er maar op na.

Oude of nieuwe lekkage?

Ruim twee jaar is er lekkage in klagers badkamer. Na lang zoeken ontdekt corporatie de oorzaak: een lek in het rookgasafvoerkanaal van de bovenburen. Al met al duurt het anderhalf jaar voordat de lekkage is opgelost. Daarom geeft corporatie klager financiële compensatie. Tot zijn grote ergernis krijgt klager echter zeven maanden later opnieuw met lekkage te maken. Corporatie zegt dat het een nieuwe lekkage is. Volgens klager vertelt corporatie hem dat deze lekkage wordt veroorzaakt door een spijker in het rookgasafvoerkanaal. Klager meent dat die er al moet hebben gezeten toen de eerste lekkage is verholpen en dat het dus om dezelfde lekkage gaat. Corporatie heeft volgens hem toegezegd dat hij recht heeft op een vergoeding zolang de lekkage niet is opgelost, dus vindt hij dat corporatie hem opnieuw compensatie verschuldigd is voor de dagdelen die hij thuis moest blijven voor de tweede reparatie. Corporatie legt uit dat de tweede lekkage is gevonden in het afvoerkanaal van klager zelf. Dat is een liggende leiding, op ongeveer vier meter afstand van de plek van de eerste lekkage. Het kan dat de spijker al lange tijd in de leiding heeft gezeten zonder problemen te veroorzaken. Zo'n spijker is moeilijk te vinden, zeker omdat de afvoer boven het plafond ligt en helemaal is ingepakt met isolatiemateriaal. Bovendien is corporatie op het verkeerde been gezet omdat klager bij de tweede melding heeft verteld dat het lekte zodra de burens gingen stoken, maar het bleek juist te lekken als klager zelf stookte. Op de nieuwe melding van lekkage heeft corporatie adequaat gereageerd. Het euvel is binnen een maand verholpen. De GAC, die meent dat corporatie aannemelijk heeft gemaakt dat de tweede lekkage een andere oorzaak had dan de eerste, oordeelt dat het geschil niet gegrond is.

Wie betaalt het eigen risico?

Door slijtage aan het kitwerk in de badkamer van zijn bovenburen krijgt klager te maken met lekkage in zijn woning. De schade die hierdoor is ontstaan, heeft klager op aanraden van corporatie gemeld bij zijn inboedelverzekering. Die heeft uitbetaald, maar klager moet wel € 225,- eigen risico betalen. Klager wil dat corporatie dit bedrag vergoedt. Corporatie legt tijdens de zitting uit dat het lastig is om te constateren wanneer kitwerk versleten is en kan gaan lekken. Ze laat het kitwerk periodiek vervangen of als de huurder aangeeft dat het slecht wordt. Dat was hier niet het geval. Corporatie verwijt de bovenburen niets en klager evenmin. Klager vindt dat hij

geen schuld heeft aan de lekkage. Hij weet niet of hij bij het afsluiten van zijn verzekering keuze had uit wel of geen eigen risico. De lekkage heeft vijf of zes maanden geduurd en is meerdere keren door hemzelf, zijn neef en zijn begeleider gemeld. Corporatie heeft geen verklaring voor het feit dat er niet eerder op de meldingen is gereageerd. De GAC constateert dat de lekkage is ontstaan door slijtage van het kitwerk in de badkamer van klagers bovenburen. De lekkage is niet aan corporatie verwijtbaar, maar zij is als eigenaar van de woning wel aansprakelijk voor de gevolgschade. Daarom vindt de commissie de klacht gegrond en adviseert ze corporatie de kosten die niet worden vergoed door de verzekering aan klager te vergoeden.

Scheef, maar niet scheef genoeg

De vloer in de woning van klager ligt scheef. Dat komt volgens klager omdat werkzaamheden die zijn uitgevoerd om de constructieve veiligheid te waarborgen, niet goed zijn uitgevoerd. Deze werkzaamheden zijn in 2007 verricht als reactie op een aanschrijving door de dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting (dS+V) van de Gemeente Rotterdam. Sinds die tijd weet corporatie van de scheefstand van de vloer, aldus klager. Hij vindt dat corporatie te weinig doet om dit probleem te verhelpen en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat ze bezig is met een funderingsonderzoek in de wijk waar klager woont. Dit onderzoek is bijna afgerond. Het zal nog wel geruime tijd duren voordat corporatie de oplossing kan presenteren omdat het meerdere woningen betreft en herstel van de funderingen een ingewikkeld proces is. Herstel van de fundering is niet meteen oplossing van de scheefstand van de vloer. Over het rechte trekken van de vloer wil corporatie met klager in gesprek gaan en nader onderzoek verrichten naar de (on)mogelijkheden. Volgens corporatie is de scheefstand niet erg genoeg om te spreken van verstoord woongenot, maar ze geeft geen norm wanneer de vloer dan wel scheef genoeg is om maatregelen te nemen. Ze heeft ook geen waterpasmetering gedaan. De commissie vindt dat corporatie niet adequaat heeft gereageerd op de klacht over scheefstand van de vloer. Ze had naar een concrete oplossing moeten zoeken. Dit alles overwegende vindt de GAC de klacht gegrond. Het advies aan corporatie is tweeledig. Ten eerste om het onderzoek zo snel mogelijk af te ronden en haast te maken met het nemen van een beslissing over herstel. En ten tweede om klager een tegemoetkoming toe te kennen vanaf de datum van de hoorzitting tot aan de datum waarop een beslissing wordt genomen over herstel van de fundering.

Duur slot

Na een inbraak heeft klager zelf een nieuw slot laten plaatsen. De kosten daarvan, € 320,-, worden niet vergoed door zijn verzekering. Daarom wil klager dat corporatie hem dit bedrag vergoedt. Corporatie wil slechts € 150,- betalen, het bedrag dat volgens corporatie gangbaar is als de eigen storingsdienst een slot vervangt. Helaas kan klager niet naar de hoorzitting komen, zodat de GAC zich moet baseren op de toelichting van corporatie. Die geeft aan dat klager pas na vijf maanden heeft laten weten niet akkoord te gaan met een vergoeding van € 150,-. Corporatie is op werkdagen tot 16.00 uur bereikbaar, huurders die na die tijd bellen met een reparatieverzoek (zoals het vervangen van een slot na inbraak), worden automatisch doorgeschakeld naar een callcenter en zo nodig naar de storingsdienst. Huurders kunnen dus 24/7 bij corporatie terecht met storingen en dringende reparatieverzoeken. Corporatie weet niet wanneer klager het kapotte slot heeft gemeld, maar ze kan zich moeilijk voorstellen dat haar eigen telefoniste of die van het callcenter heeft gezegd dat er geen storingsdienst beschikbaar was. Omdat corporatie al vijftien jaar met het betreffende callcenter, werkt, acht de GAC dat ook niet aannemelijk. Corporatie is nog steeds bereid om klager € 150,- te betalen. De GAC vindt het geschil niet gegrond.

Haperende apparaten

Veel elektrische apparaten in klagers woning haperen regelmatig of gaan om voor hem onverklaarbare redenen kapot. De tv, combimagnetron en plafondverlichting zijn stuk gegaan, in een andere magnetron knippert een lampje en een lamp in de woonkamer hapert. Klager denkt dat de oorzaak in de woning ligt en wil dat corporatie die oorzaak opspoort, de schade van de kapotte apparaten vergoedt en hem een andere woning aanbiedt. Corporatie denkt dat de oorzaak van de storingen in de apparatuur zelf moet worden gezocht. Zij heeft klager voorgesteld om onderzoek te laten doen op basis van ongelijk; als de storingen worden veroorzaakt door de apparatuur, betaalt klager het onderzoek, anders betaalt corporatie. Klager wil daar niet op

ingaan. Corporatie heeft geen onderzoek gedaan naar het voltage en het aantal groepen van de elektrische installatie in de woning. Wel is er na een spoedklacht door een aannemer een lamp verwijderd vanwege kortsluiting in de transformator. Een door klager uitgevoerde stekkerproef is mislukt. De GAC besluit de zaak aan te houden en de eigen technisch specialist een inspectie met stekkerproef te laten doen in de woning. Daaruit blijkt dat er in de woning twee groepen zijn en dat de stekkerproef geen gebreken aan de installatie aantoonde. Wel zijn er erg veel apparaten aangesloten op één groep. Dit kan leiden tot piekgebruik met onverwachte effecten. De aansluiting van de keukenverlichting vertoont gebreken en de wasmachine is onjuist aangesloten. Klager krijgt het advies deze gebreken te herstellen en de apparatuur beter over de groepen te verdelen. Alles overziend, vindt de GAC het geschil niet gegrond. Wel beveelt ze aan om meer groepen aan te brengen in deze tijd met al zijn elektrische apparaten. De kosten hiervoor komen niet noodzakelijkerwijs voor rekening van corporatie.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Bij verzoeken van huurders om vergoeding van materiële schade, verwijzen corporaties nogal eens naar de inboedelverzekering van de huurder. In een aantal gevallen kan dat voor de huurder gunstig uitpakken omdat de uitkering via de inboedelverzekering vaak hoger is dan die van de aansprakelijkheidsverzekering van corporatie. Dit laat onverlet dat de corporatie niet voorbij kan gaan aan haar eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. Als de corporatie aansprakelijk is, of als er sprake is van schade veroorzaakt door derden, dan is het aanbevelenswaard dat de corporatie een eventueel eigen risico van klager vergoedt. En natuurlijk blijft het belangrijk dat de corporatie zorgt voor voldoende onderhoud, zodat er minder snel schade kan ontstaan.

Afhandeling van reparatieverzoeken

Als er contact is tussen een corporatie en een huurder, dan is dat veelal over een reparatieverzoek. Dat verklaart waarom de commissie ieder jaar opnieuw een flink aantal geschillen ontvangt waarvan de aanleiding een reparatieverzoek is. 2015 is geen uitzondering. Een aantal voorbeelden:

In de kou

In klagers woning is de door houtrot beschadigde balkondeur vervangen. Dat gebeurt medio 2013. Als het na enkele maanden kouder wordt, meldt klager dat de deur niet goed sluit. Corporatie constateert dat de deur te dun is en niet goed past. De deur heeft geen standaardafmetingen en moet daarom speciaal worden gemaakt. Daardoor duurt het zes maanden voordat de (tweede) nieuwe deur kan worden geplaatst. Tot overmaat van ramp, blijkt deze deur te smal. Opnieuw duurt het maanden voordat er een nieuwe deur is. Klager zit voor de tweede winter op rij letterlijk in de kou en zijn stookkosten zijn hoger dan normaal. Klager vindt ook dat de communicatie met corporatie slecht is verlopen. Tijdens de zitting komt naar voren dat corporatie reparaties slechts steekproefsgewijs controleert. Bij klager is niet gecontroleerd en dat is één van de redenen waardoor het lang heeft geduurd voordat alles in orde was. Corporatie biedt klager excuses aan, die hij accepteert. Desgevraagd geeft klager aan dat hij ook graag compensatie van corporatie wil ontvangen voor de hogere verwarmingskosten. De commissie, die het geschil gegrond acht, adviseert corporatie om klager een nieuwe afrekening stookkosten aan te bieden op basis van de afrekeningen van de afgelopen twee of drie jaren.

Toegangsdeuren hufferproof

De twee toegangsdeuren van het woongebouw waar klager woont, een buitendeur en een tussendeur, gaan automatisch open. Tenminste, als het systeem goed werkt. Klager stelt dat er regelmatig problemen zijn met deze deuren, evenals met de lift en de intercominstallatie. De centrale tussendeur levert de meeste problemen op. Deze kan door bewoners worden geopend met een sleutel in het bellenpaneel, maar dit systeem werkt vaak niet goed. En hoewel corporatie wel reageert op meldingen van klager, is het niet gelukt om de problemen definitief op te lossen. Iets dat klager wel verwacht van corporatie. Corporatie licht toe dat er soms een technisch mankement is, maar dat de deur ook vaak wordt opengebroken. Aan de hand van ervaringen met een vergelijkbare deur in hetzelfde gebouw, heeft corporatie verschillende aanpassingen gedaan

om openbreken tegen te gaan. Helaas waren die niet afdoende. Inmiddels heeft corporatie opdracht gegeven om magneetsluitingen te plaatsen. Met een houdkracht van 545 kg is de deur dan bijna niet meer open te trappen. Verder overweegt corporatie of het zinvol is om een camera te plaatsen zodat makkelijker kan worden achterhaald wat de oorzaak is als de deur opnieuw kapot is. Overwegende dat corporatie wel adequaat reageert op meldingen maar dat de acties niet leiden tot een definitieve oplossing, vindt de GAC het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie om niet alleen de magneetstrips te plaatsen, maar ook camera's zodat duidelijk kan worden wat de oorzaak is van het steeds opnieuw defect raken van de deur.

Luchtjes

Klager meent dat de mechanische ventilatie in zijn woning niet goed werkt. Hij heeft last van (kook)luchtjes en rook; die blijven lang hangen en slaan hem op zijn ogen en zijn keel. Ook worden de keukenkastjes heel snel vet. Klager wil dat corporatie de mechanische ventilatie vernieuwt of repareert. Corporatie heeft de installatie laten onderzoeken. Het rapport van het bureau geeft aan dat de afzuigwaarden binnen de norm vallen. Klager legt uit hoe het afzuig-systeem in elkaar zit, maar de commissie kan zich toch geen duidelijk beeld vormen. Vandaar dat zij besluit de zaak aan te houden zodat het commissielid met technische kennis de situatie ter plaatse kan bekijken. Hij constateert dat in de keuken twee afzuigventielen boven de kookhoek zitten. Verschillende metingen verricht in opdracht van corporatie en tijdens het huisbezoek hebben aangetoond dat deze de vereiste hoeveelheid lucht afvoeren. Ook is er voldoende ruimte tussen de ventielen en de keukenkastjes. Eén van de ventielen is bedoeld om een motorloze afzuigkap op aan te sluiten. Dat zou kunnen helpen om etensluchtjes, rook en vet tegen te gaan. Plaatsing van een wasemkap is een zaak voor de huurder. Daarom vindt de GAC dit geschil niet gegrond.

Verkeerd geïnformeerd

Klager doet een beroep op corporatie omdat het hang- en sluitwerk van de binnendeuren in zijn woning is gaan roesten. Het is aan de huurder om de binnenkozijnen te schilderen, krijgt hij als antwoord van corporatie. Maar klager vindt dat corporatie het probleem moet oplossen. Tijdens de zitting vertelt klager dat hij tevergeefs heeft geprobeerd een afspraak met corporatie te maken. Corporatie vertelt echter dat zij een aannemer heeft ingeschakeld om het probleem te bekijken. Deze aannemer meldt bij corporatie dat de woning slecht is onderhouden en dat de roest op de kozijnen zit. Corporatie stelt dat de huurder een beschadigd kozijn moet schilderen, dan ontstaat er ook geen roest. Klager laat echter een foto zien waarop te zien is dat de roest op de scharnieren zit. Corporatie reageert: scharnieren kunnen niet worden geschilderd en worden wel vervangen als ze verroest zijn. Volgens klager zit de roest bij alle kozijnen op de scharnieren. Om definitief uitsluitsel te krijgen, wordt afgesproken dat een commissielid en de vertegenwoordiger van corporatie twee dagen na de zitting bij klager thuis zullen kijken. Tijdens dat bezoek blijkt dat de scharnieren (paumelles) voor het merendeel verroest en voor een deel ook ondeugdelijk zijn. Corporatie zegt toe de verroeste en ondeugdelijke paumelles te vervangen. De GAC vindt dat de communicatie van de aannemer naar corporatie onzorgvuldig is geweest en corporatie op het verkeerde been heeft gezet. Met een juiste en/of volledige terugkoppeling door de aannemer had dit geschil voorkomen kunnen worden. De commissie vindt het geschil daarom gegrond en adviseert corporatie de paumelles, zoals toegezegd tijdens het huisbezoek, te vervangen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Bij de afhandeling van reparatieverzoeken draait het om snelheid en zorgvuldigheid. In veel gevallen kan de corporatie (extra) schade, ongemak én kosten voorkomen door snel op reparatieverzoeken te reageren. Vervolgens komt het aan op zorgvuldige uitvoering van de reparatie en goede communicatie met de huurder.

Bij uitbesteding van reparaties aan aannemers is controle essentieel. Dat is wel gebleken uit diverse geschillen die de GAC het afgelopen jaar heeft behandeld. De corporatie blijft als eigenaar en verhuurder verantwoordelijk voor het onderhoud van de woning. Steekproefsgewijs controleren van uitbestede werkzaamheden is soms niet afdoende. Klachten van huurders kunnen een graadmeter zijn voor intensivering van de controles. Bij uitbesteding van het klachtenonderhoud via een onderhoudscontract, is het voor corporaties belangrijk om overzicht te

houden op de klachten. Mogelijk kan in het onderhoudssysteem een signaleringsfunctie worden ingebouwd die een melding geeft als er bijvoorbeeld veel klachten zijn in één complex of als een aannemer in een complex of op een adres meerdere keren eenzelfde reparatie uitvoert.

Mutatieleed

Wanneer een huurder een woning betreft of een woning opzegt, ontstaat er nogal eens discussie tussen huurder en verhuurder over het opleverniveau van de woning. De belangen van huurder en verhuurder kunnen verschillend zijn. En dat kan uitmonden in een geschil, zoals blijkt uit de volgende zaken:

Teleurgesteld

Klager heeft een woning geaccepteerd nadat hij deze in bewoonde staat heeft bekeken. Groot is zijn teleurstelling als hij de sleutels krijgt en in de lege woning ziet dat het (donkere) behang is besmeurd met talloze witte plamuurvlekjes en -vlekken. Zo wil hij de woning niet hebben; hij levert de sleutels meteen weer in, zegt de woning op en is niet van plan huur tijdens de maand opzegtermijn te betalen. Daarbij wil hij dat corporatie de datum op zijn woonpas terugzet naar de oude datum. Corporatie wil niet op deze eisen ingaan. Tijdens de zitting vertelt klager dat hij met de vorige huurder in overleg was over overname van het laminaat maar dat dit stukliep, volgens klager omdat de vorige huurder onenigheid had met corporatie over oplevering van de woning. Dat verklaart volgens hem waarom het behang zo lelijk is achtergelaten. Maar hij hoeft hier toch niet de dupe van te worden? Opnieuw behangen kost veel geld en hij heeft niemand die hem kan helpen. Corporatie verklaart dat de gaatjes in de muren op een kinderachtige manier zijn dichtgemaakt, maar dat de wanden niet beschadigd zijn. Ze kunnen makkelijk opnieuw worden behangen of worden overgeschilderd. In 95% van de gevallen wil een nieuwe huurder zelf behangen of sauzen. Corporatie begrijpt dat de extra kosten voor klager een teleurstelling zijn, maar het bevlekte behang is geen reden om het huurcontract nietig te verklaren. En terugdraaien van de inschrijfduur op de woonpas gebeurt uitsluitend bij zwaarwegende redenen. Daarvan is hier geen sprake. Klager zegt dat zijn advocaat heeft gezegd dat hij de woning moet krijgen zoals hij hem heeft gezien. Daar is de GAC het niet mee eens. Het accepteren van een woning betekent acceptatie in de staat waarin de woning uiteindelijk wordt aangeboden. Een nieuwe huurder kan aan de staat van behang en schilderwerk geen rechten ontfen. De GAC vindt dat corporatie zorgvuldig heeft gereageerd en verklaart het geschil daarom niet gegrond.

22 opleverpunten

Klager vindt dat de woning die hij recent heeft betrokken niet naar behoren is opgeleverd. Hoewel corporatie een flink aantal van de 22 door klager aangedragen 'opleverpunten' heeft verholpen, staan er ook nog diverse punten open. Tijdens de zitting worden die punten nagelopen. Meest storend vindt klager de schutting. Corporatie heeft dan wel twee planken vernieuwd, de schutting is volgens klager in slechte staat en bovendien beklad met verf. Een van de bevestigingsbalken van de schutting is kapot waardoor de schuttingdeur scheef hangt. Hij wil de schutting in deze staat niet overnemen. Corporatie legt uit dat zij geen schuttingen plaatst of vervangt. Dat is volgens het huurreglement een zaak voor de huurder zelf. Corporatie heeft wel enig herstelwerk gedaan en spreekt af dat er nog iemand komt om naar de kapotte balk te kijken. Het volgende punt, kapotte tuintegels, hoort volgens het huurreglement ook tot het huurdersonderhoud, net als het opknappen en opnieuw verven van verroestte en afbladderende radiatoren. Klager is verder ontevreden over kleurverschil in het tegelwerk in de badkamer, maar corporatie stelt dat het tegelwerk technisch in orde is. Dat geldt volgens corporatie ook voor het hang- en sluitwerk van een raam die volgens klager niet soepel schuift. En over de gang naar de schuren met zwerfvuil meldt corporatie dat deze een keer per maand wordt schoongemaakt. De GAC constateert dat het merendeel van de door klager gemelde gebreken zijn opgelost en dat afspraken zijn gemaakt over enkele nog openstaande punten. De overige knelpunten behoren volgens het huurreglement tot huurdersonderhoud. De commissie concludeert daarom dat het geschil niet gegrond is.

Twee of drie deuren vergoeden?

Na verhuizing uit de huurwoning waar hij jarenlang heeft gewoond, krijgt klager een afrekening voor de kosten van het vervangen van drie binnendeuren. Klager maakt bezwaar: twee deuren

zijn inderdaad door zijn gezin beschadigd, daarvan wil hij de vervangingskosten betalen, bij voorkeur via een betalingsregeling. Voor de derde deur wil klager echter niet betalen. Deze heeft jaren in de kelder gestaan en is voor de verhuizing weer teruggeplaatst. Corporatie heeft foto's naar de commissie gestuurd waarop veel schade aan de deuren te zien is. Corporatie stelt dat zij klager al bij de eerste inspectie heeft verteld dat hij drie deuren moest vervangen en dat dit is vastgelegd op het eerste inspectieformulier. Ze wil met klager een betalingsregeling treffen, maar wel voor drie deuren. Klager zegt dat het vervangen van de deuren niet staat op het eerste inspectieformulier, alleen op het eindinspectieformulier. Beide formulieren zijn tijdens de zitting aanwezig en klager blijkt gelijk te hebben: vervanging van de drie binnendeuren staat niet op het opnameformulier van de eerste inspectie. Omdat corporatie hiermee de mutatieprocedure niet goed heeft gevolgd, heeft klager geen gelegenheid gehad om zelf de schade te (laten) repareren of de deuren te (laten) vervangen. De GAC vindt het geschil daarom gegrond. Ze adviseert corporatie om, zoals klager voorstelt, de kosten van twee deuren bij klager in rekening te brengen en hiervoor met klager een passende betalingsregeling te treffen.

Uitdijende herstelwerkzaamheden

Als klager zijn woning gaat huren, vertelt corporatie dat er nog enkele kleine dingen moeten worden hersteld en dat dit maximaal een week duurt. Helaas blijken de problemen groter dan gedacht en komen er ook nog eens nieuwe problemen bij. Het herstel duurt daardoor veel langer dan gepland. Klager heeft hiervoor van corporatie een financiële compensatie gekregen, maar hij is ontevreden over de oplevering van het werk. Daarnaast is hij bang dat het vervangen van de berging ook langer zal duren nu er asbest is gevonden. Tijdens de zitting vertelt klager dat in het toilet nog een slang zit die als tijdelijke voorziening is aangebracht, in afwachting van het vernieuwen van een buis. Corporatie blijkt hiervan niet op de hoogte. Zij licht toe dat het hier om een oud pand gaat dat corporatie van de gemeente heeft overgenomen. Corporatie heeft een aannemer ingeschakeld om de woning op te knappen. Bij verhuring bleek echter dat de renovatie op een aantal punten niet goed was uitgevoerd. Bovendien kwamen er nadien nog andere herstelpunten aan het licht. Klager vindt dat corporatie is tekortgeschoten in de communicatie. Corporatie erkent dat de communicatie over hoe en wanneer zaken zouden worden opgelost, beter had gekund. Ze zegt toe dat wat betreft de werkzaamheden in het toilet en het vernieuwen van de berging, ze zal nagaan op welke termijn dit gebeurt en klager hierover zal informeren. Omdat klager heeft aangegeven dat hij grote moeite heeft met een medewerker van de aannemer die zich volgens hem onbehoorlijk heeft gedragen, heeft corporatie met de aannemer afgesproken dat deze medewerker niet meer bij klager zal werken. De GAC vindt alles overziend het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie de noodzakelijke werkzaamheden op zo kort mogelijke termijn uit te voeren en hierover duidelijk en tijdig met klager te communiceren.

Corporatie volgt dit advies, maar vraagt schriftelijk waarom de GAC dit geschil ontvankelijk heeft verklaard. Er was immers al overeenstemming over de financiële compensatie en het vernieuwen van de berging op de datum waarop klager het geschil indiende. Het is voor het eerst dat de commissie deze vraag krijgt. Ze legt uit dat uit de door corporatie toegestuurde stukken niet viel op te maken dat het geschil niet ontvankelijk zou zijn. Er was weliswaar overeenstemming over de compensatie, maar klager vond daarna alsnog dat corporatie onvoldoende had gedaan en onvoldoende had gecommuniceerd. Ook uit de reactie van corporatie bleek dat nog niet alle afgesproken zaken waren geregeld. Daarmee was er voor de GAC een geschil. Tijdens de hoorzitting zijn zaken verhelderd en afspraken gemaakt over de nog af te handelen punten waardoor het geschil kon worden opgelost.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Goede en duidelijke informatie, schriftelijk vastgelegd, kan vragen, discussie en uiteindelijk onenigheid bij mutatie voorkomen. Vandaar dat de GAC nogmaals wijst op het belang van een volledig en zo concreet mogelijk ingevulde, door beide partijen ondertekende opnamestaat. Een goede opnamestaat is een bewijsstuk op het moment dat er discussie is over wie verantwoordelijk is voor een bepaalde schade. Wat ook helpt: foto's met daarop duidelijk de stand van zaken bij oplevering aan de nieuwe huurder of tijdens de eerste inspectie van de mutatieprocedure. Zowel de huurder als de corporatie is gebaat bij goede en volledige documentatie.

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**

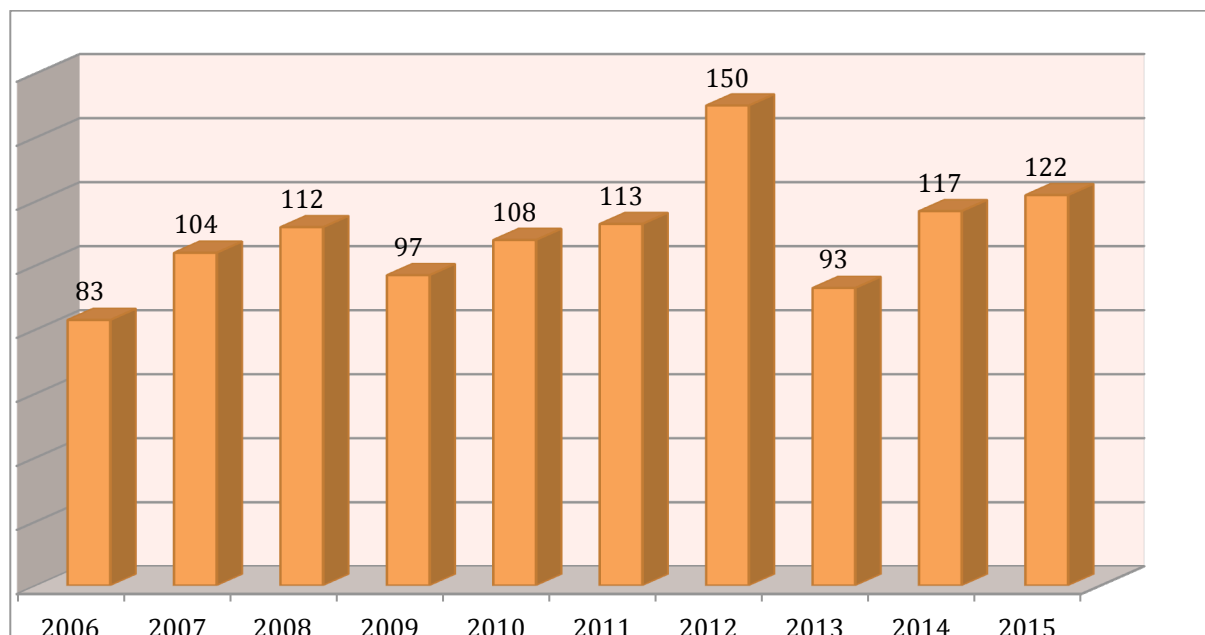
Geschillen kunnen ook per e-mail of via de website worden ingediend:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

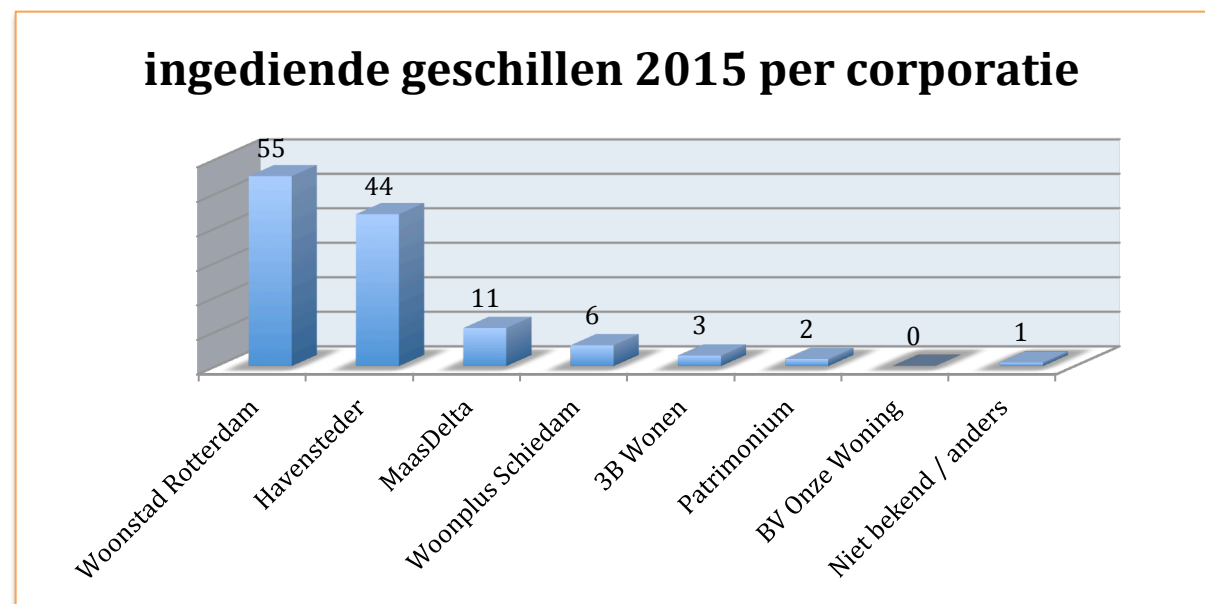
Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van het secretariaat aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

BIJLAGEN: overzichten

1. Het totaal aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen



2. Het aantal geschillen (totaal 122) dat in 2015 is ingediend, onderverdeeld naar corporatie



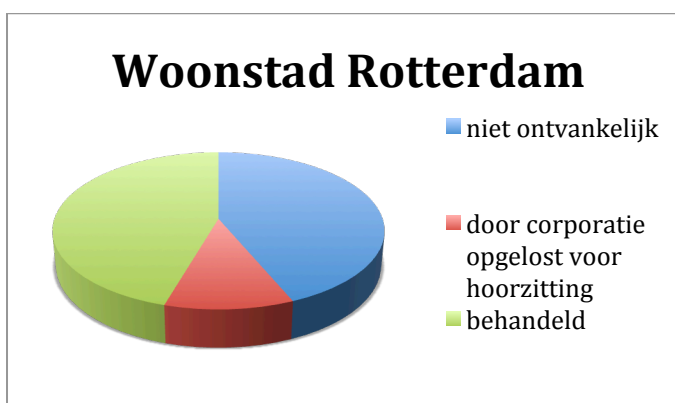
3. *Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporatie per 31 december 2015 in bezit of beheer had*

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Woonstad Rotterdam	45.719	47.673	25	22	0,05	0,05
Havensteder	44.961	45.774	16	36	0,04	0,08
Maasdelta	17.520	16.997	6	4	0,03	0,02
Woonplus Schiedam	11.860	11.864	4	2	0,03	0,02
3B Wonen	4.394	4.367	0	-	0,00	0,00
Patrimonium Barendrecht	2.545	2.560	1	-	0,04	0,00
BV Onze Woning	1.354	nvt	0	nvt	0,00	nvt
Totaal	128.353	129.235	52	64	0,04	0,05

4. *Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld*

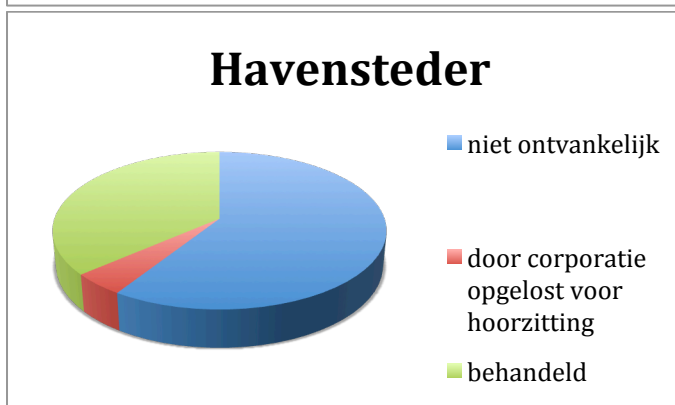
Woonstad Rotterdam / 55 ingediend

24 niet ontvankelijk
6 opgelost voor zitting
25 behandeld



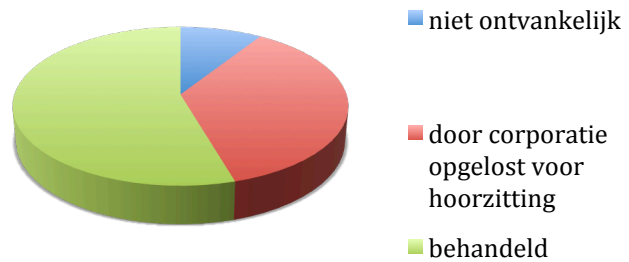
Havensteder / 44 ingediend

26 niet ontvankelijk
2 opgelost voor zitting
16 behandeld

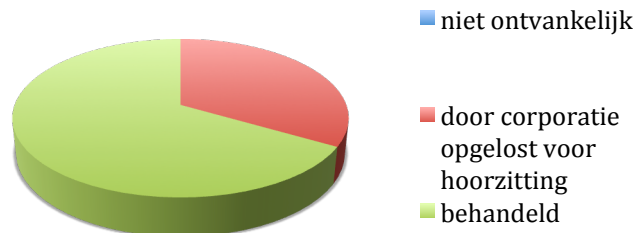


Maasdelta / 11 ingediend

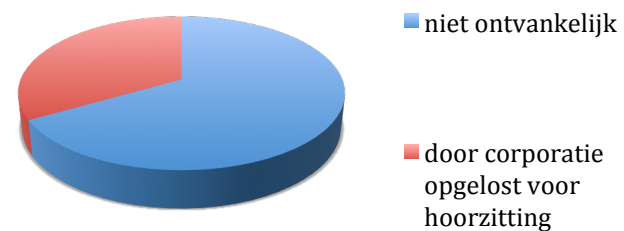
1 niet ontvankelijk
4 opgelost voor zitting
6 behandeld

Maasdelta**Woonplus Schiedam / 6 ingediend**

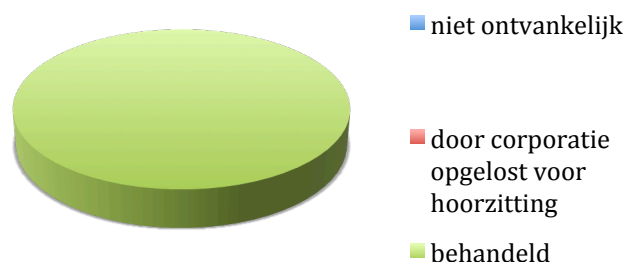
0 niet ontvankelijk
2 opgelost voor zitting
4 behandeld

Woonplus**3B Wonen / 3 ingediend**

2 niet ontvankelijk
1 opgelost voor zitting
0 behandeld

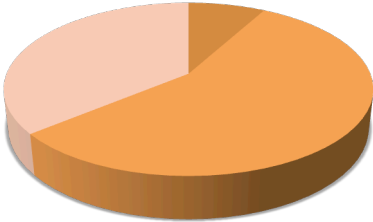
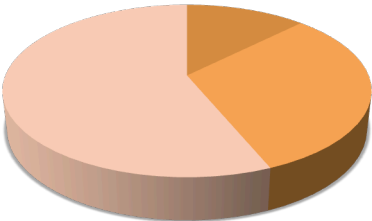
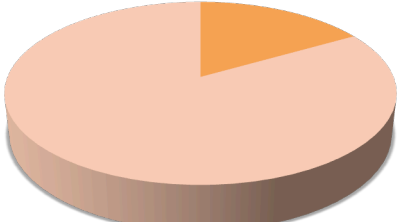
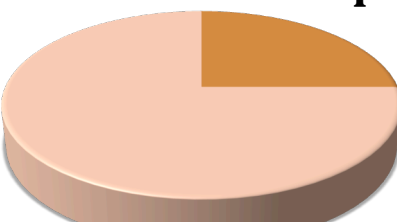
3B Wonen**Patrimonium Barendrecht /****1 ingediend**

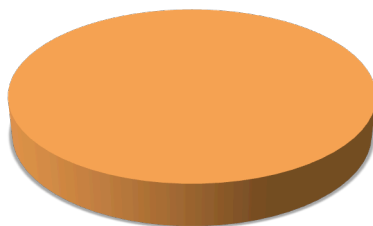
0 niet ontvankelijk
0 opgelost voor zitting
1 behandeld

Patrimonium

**Bouwvereniging Onze Woning /
geen geschillen ingediend**

5. Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond

Woonstad Rotterdam / 25 behandeld 2 opgelost tijdens zitting 14 gegrond 9 niet gegrond	Woonstad Rotterdam  ■ opgelost tijdens hoorzitting ■ gegrond ■ niet gegrond
Havensteder / 16 behandeld 2 opgelost tijdens zitting 5 gegrond 9 niet gegrond	Havensteder  ■ opgelost tijdens hoorzitting ■ gegrond ■ niet gegrond
Maasdelta / 6 behandeld 0 opgelost tijdens zitting 1 gegrond 5 niet gegrond	Maasdelta  ■ opgelost tijdens hoorzitting ■ gegrond ■ niet gegrond
Woonplus Schiedam / 4 behandeld 1 opgelost tijdens zitting 0 gegrond 3 niet gegrond	Woonplus  ■ opgelost tijdens hoorzitting ■ gegrond ■ niet gegrond

Patrimonium Barendrecht / 1 behandeld 0 opgelost tijdens zitting 1 gegrond 0 niet gegrond	Patrimonium  ■ opgelost tijdens hoorzitting ■ gegrond ■ niet gegrond
3B Wonen / geen geschillen behandeld	
Bouwvereniging Onze Woning / geen geschillen behandeld	