

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2018



Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 9 april 2019
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 8 mei 2019

Inhoudsopgave

1. Blik vooruit.....	3
2. Een terugblik op het zittingsjaar 2018	4
2.1. Samenstelling van de commissie	4
2.2. Ontwikkelingen binnen de GAC.....	4
2.3. De aangesloten corporaties.....	5
2.4. De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2018	5
3. Analyse van de behandelde geschillen	6
4. Algemene conclusies en aanbevelingen per thema	7
4.1. Reparatie en techniek	7
4.2. Lekkage, schimmel en vocht	10
4.3. Schade en compensatie	12
4.4. Overlast.....	15
4.5. Tot slot nog een opmerkelijke zaak	17
5. Bereikbaarheid van de commissie	19
6. BIJLAGEN: overzichten	20
6.1. Het totale aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen	20
6.2. Het aantal geschillen (totaal 190) dat in 2018 is ingediend, onderverdeeld naar corporaties.....	20
6.3. Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporaties er 31 december 2018 in bezit of beheer hebben	21
6.4. Ingediende geschillen per thema	21
6.5. Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld	22
6.6. Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond.....	24

1. Blik vooruit

"Het voorwoord van het Jaarverslag van vorig jaar eindigde ik met optimisme over de toekomst van de GAC. Een toekomst die op dat moment nog steeds onzeker was. Gelukkig kan ik het Jaarverslag van dit jaar openen met de vaststelling dat de GAC haar werk kan voortzetten. In de loop van 2018 werd duidelijk dat huurders ook in de nieuwe situatie met landelijke geschilbeslechting zich eerst tot de interne of regionale geschillencommissie van de corporatie moeten wenden. Pas daarna kunnen ze hun geschil eventueel voorleggen aan de Huurcommissie. Daarmee houdt de GAC bestaansrecht.

De Huurcommissie is aangewezen om de landelijke geschilbeslechting voor haar rekening te nemen. Daartoe is haar takenpakket iets uitgebreid. Behalve klachten over de huurverhoging en servicekosten, kan de Huurcommissie per 1 januari 2019 ook klachten behandelen over het gedrag van (een medewerker van) de verhuurder. Huurders die het niet eens zijn met een uitspraak van de GAC of het besluit van corporatie over die uitspraak, kunnen zich nu ook wenden tot de Huurcommissie. In dat opzicht is de Huurcommissie nu ook een soort beroepsinstituut geworden.

Ik ben blij dat we als GAC na tweeënhalf jaar onzekerheid weer zonder voorbehoud de blik op de toekomst kunnen richten. We zijn 2018 gestart met een bijna geheel vernieuwde commissie. Dat was in het begin best wennen. Je moet toch weer op elkaar ingespeeld raken. Terugkijkend is dat eigenlijk heel vlot gegaan. We zijn dan ook geen willekeurige club mensen; we hebben allemaal bewust gekozen om dit werk te gaan doen. En dat blijkt ook. Ook de nieuwe commissieleden zijn enthousiast en bereiden de hoorzittingen heel consciëntieus voor. Ze kijken met een frisse blik naar de zaken en weten waarover ze het hebben. Zowel qua dossier als qua vragen die je moet stellen om helderheid te krijgen over een zaak. Na dit eerste jaar kan ik zeggen dat de samenwerking uitstekend is. Er is ruimte voor ieders inbreng en er is samenhang. In alle zaken zijn we in goed overleg tot een gezamenlijke conclusie gekomen.

Ons doel is altijd om door bemiddeling of met een advies de verhouding tussen huurder en corporatie te herstellen. Soms lukt dat niet en dat kan heel pijnlijk zijn. Zoals in een zaak waar sprake was van zeer complexe burenoverlast waarbij meerdere bewoners betrokken waren. De klager was wanhopig. Maar omdat corporatie had gedaan wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden, was dit geschil wat ons betreft niet gegrond. Op dat moment realiseerde ik me dat we als GAC beperkt zijn in onze mogelijkheden en dat je in sommige situaties mensen niet kunt helpen, hoe graag je dat ook zou willen.

Gelukkig kan de GAC in de meeste zaken wel van betekenis zijn voor huurder en verhuurder. Hoe we dat het afgelopen jaar hebben gedaan, leest u in dit Jaarverslag."

Kathina Post
Voorzitter

2. Een terugblik op het zittingsjaar 2018

2.1. Samenstelling van de commissie

In 2018 bestond de GAC uit:

- Kathina Post (voorzitter)
- Danièle de Vries (vicevoorzitter)
- Cor Bruining
- Cees van Dijk
- Bas Molenaar
- Jan van Dongen

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 voert Roelie Schipperus deze taken uit.

De commissieleden van de GAC zijn benoemd voor drie jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Per 1 januari 2018 heeft de GAC afscheid genomen van drie 'oudgedienden': Ayhan Akgul, Leo van der Sanden en Jan Dijkstra. Jan van Dongen en Bas Molenaar zijn op diezelfde datum officieel aangetreden als commissielid.

Het rooster van aftreden is nu als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Danièle de Vries	31-12-2019	nog 2 keer
Cees van Dijk	31-12-2019	nog 2 keer
Bas Molenaar	31-12-2020	nog 2 keer
Jan van Dongen	31-12-2020	nog 2 keer
Cor Bruining	31-12-2020	niet meer
Kathina Post	31-12-2022	niet meer

2.2. Ontwikkelingen binnen de GAC

De uitbreiding van het takenpakket van de Huurcommissie is geregeld via de Wet Modernisering Huurcommissie. Vanwege de komst van deze wet heeft Aedes haar voorbeeldklachtenreglement aangepast. In de Woningwet staat dat dit voorbeeldreglement van toepassing is voor alle woningcorporaties. Daarom heeft de GAC haar eigen reglement hieraan aangepast. Het gaat om kleine veranderingen. Zo zijn de termijnen voor het indienen van een geschil, het opstellen van de conclusie en het nemen van het bestuursbesluit verruimd. De benoemingstermijn van nieuwe commissieleden is aangepast van drie naar vier jaar. Deze nieuwe termijn geldt ook voor herbenoemingen per 1 januari 2019 en is toegepast bij de herbenoeming van Kathina Post.

In artikel 1 van het voorbeeldreglement is bij het begrip 'klager' optioneel opgenomen dat ook een huurdersorganisatie, bewonerscommissie of een kandidaat-huurder als klager kan worden aangemerkt. In 2019 kijkt de GAC samen met een jurist van één van de aangesloten corporaties of de GAC deze opties geheel of gedeeltelijk overneemt of niet. Een advies hierover volgt in de loop van 2019.

Reglementair is vastgelegd dat de bestuurder van de corporatie de klager en de GAC schriftelijk laat weten of corporatie het advies van de GAC opvolgt en zo niet, waarom niet. Na ontvangst van het bestuursbesluit is de zaak voor de GAC in principe afgehandeld. Als de corporatie het advies overneemt, gaat de GAC ervan uit dat het advies wordt uitgevoerd. De bestuurder is hiervoor verantwoordelijk. Het reglement voorziet er niet in dat de GAC een zaak blijft monitoren na het uitbrengen van het bestuursbesluit. Een klager kan wel contact met de GAC opnemen mocht de corporatie toch geen opvolging geven aan een overgenomen advies. Na zo'n signaal van een klager neemt de GAC contact op met de corporatie om navraag te doen.

2.3. De aangesloten corporaties

Als regionale geschillencommissie werkt de GAC in opdracht van meerdere corporaties. Per 31 december 2018 waren de volgende corporaties aangesloten:

- 3B Wonen, werkgebied Lansingerland
- Bouwvereniging Onze Woning, werkgebied Rotterdam
- Havensteder, werkgebied Rotterdam en Capelle aan den IJssel
- Laurens Wonen, werkgebied Rotterdam en Barendrecht
- Maasdelta Groep, werkgebied Hellevoetsluis, Spijkenisse, Maassluis en Rotterdam
- Patrimonium, werkgebied Barendrecht en Albrandswaard
- Woningstichting Samenwerking, werkgebied Vlaardingen
- Woonplus Schiedam, werkgebied Schiedam
- Woonstad Rotterdam, werkgebied Rotterdam

Samen beheren deze corporaties circa 140.000 verhuureenheden. Huurders en andere klanten van deze corporaties kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Het is goed gebruik dat de GAC twee keer per jaar overleg heeft met de besturen van de aangesloten corporaties. 2018 vormde hierop geen uitzondering. In het voorjaar is het Jaarverslag 2017 besproken, evenals de financiële verantwoording van de GAC over het voorgaande jaar. In het najaar stond de begroting voor 2019 op de agenda. Daarnaast was er afstemming over het aangepaste reglement en is de herbenoeming van voorzitter Kathina Post per 1 januari 2019 aan de orde geweest.

2.4. De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2018

In het afgelopen jaar heeft de GAC twee keer vergaderd met de voltallige commissie. De plenaire vergadering in het voorjaar stond grotendeels in het teken van 'teambuilding'. Vier van de zes commissieleden zijn recent aangetreden. De commissieleden hebben besproken hoe zij met elkaar gaan samenwerken en hoe ieders expertise het best tot zijn recht kan komen. Verder is het Jaarverslag 2017 besproken en is gekeken of de werkwijze en/of procedures moesten worden aangepast naar aanleiding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die per 1 mei van kracht werd. Dit bleek niet het geval. Wel is de informatie op de website van de GAC toegesneden op de nieuwe privacywetgeving. Op de website is nu te lezen welke gegevens de GAC vastlegt van mensen die een geschil indienen en hoe de GAC met deze gegevens omgaat. In de plenaire vergadering van het najaar is het aangepaste reglement besproken. Daarnaast heeft Daniële de Vries de commissie bijgepraat over de rol van de burgemeester bij woonoverlast en wat corporaties hierover moeten weten.

Net als vorige jaren hield de GAC haar hoorzittingen in het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat in Rotterdam. Deze locatie ligt centraal in het werkgebied van de GAC, is goed bereikbaar met openbaar vervoer en goed toegankelijk voor mensen die een rolstoel of rollator gebruiken. De GAC dankt Woonstad Rotterdam voor haar gastvrijheid.

3. Analyse van de behandelde geschillen

In 2018 zijn 190 geschillen ingediend. Dat is fors hoger dan het aantal geschillen dat in 2017 is ingediend (toen 160). Van de ingediende geschillen bleken er 108 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (58 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (14 keer) of ging over woningtoewijzing (10 keer). Daarnaast werden geschillen ingediend door huurders van corporaties die niet bij de GAC zijn aangesloten (7 keer). De overige geschillen die zijn ingediend zijn niet ontvankelijk verklaard om verschillende andere redenen, bijvoorbeeld omdat de klager onvoldoende kon of wilde aangeven wat nu precies het geschil was. Kort voor de hoorzitting konden 22 geschillen worden ingetrokken, veelal omdat de corporatie het onderliggende probleem toch naar tevredenheid van de huurder had kunnen oplossen. Tegen het eind van december zijn 4 geschillen ingediend die in januari 2019 zijn behandeld.

De GAC heeft in 2018 uiteindelijk 62 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief 6 geschillen die eind december 2017 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 18 hoorzittingen.

Van de klagers gebruikten 90 het online formulier op de website van de GAC en 86 dienden hun klacht in per e-mail. Verder waren er nog 14 klagers die hun geschil per brief bij de GAC indienden.

Samengevat:

ingediend 2018	190	
niet ontvankelijk	108	
		82
over uit december 2017	6	
Totaal te behandelen		88
in mindering:		
vóór zitting opgelost	22	
		66
door naar januari 2019	4	
Behandeld		62

Van de 62 behandelde geschillen zijn er 26 geheel of gedeeltelijk gegrond en 34 niet gegrond verklaard. In 2 gevallen deed de commissie geen uitspraak: een klager verscheen niet op de zitting en trok een week erna zijn geschil alsnog in. In het andere geval zegde de corporatie tijdens de zitting toe nog met klager in gesprek te gaan. Ondanks herhaalde vragen van de commissie naar het resultaat van dit gesprek ontving de commissie pas een half jaar na de zitting de melding dat het gesprek daags na de zitting al tot resultaat had geleid. Voor de commissie reden om het dossier dan maar te sluiten.

In 2 gegronde zaken waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie het advies van de GAC gedeeltelijk overgenomen. De afwijking van het advies is met argumenten onderbouwd. In 1 geval speelde er nog een andere kwestie, waarvoor een juridische procedure liep. Het advies is in die procedure meegenomen. In het andere geval bleek na het uitbrengen van het advies dat voor een deel van het probleem de VvE voor een oplossing moest zorgen.

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

4. Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

De 62 geschillen die de GAC in 2018 heeft behandeld zijn inhoudelijk uiteraard heel verschillend. In aanleiding en achtergrond zijn echter ook dit jaar weer overeenkomsten. Op basis hiervan brengt de GAC dit jaar vier thema's onder de aandacht:

1. Reparatie en techniek
2. Lekkage, schimmel en vocht
3. Schade en compensatie
4. Overlast

Bij ieder thema probeert de GAC tot algemene conclusies en aanbevelingen te komen waar alle aangesloten corporaties hun voordeel mee kunnen doen.

Per thema wordt een aantal kenmerkende of opvallende geschillen uitgelicht. Deze geschillen worden geanonimiseerd beschreven. De klager, man of vrouw, wordt consequent aangeduid als hij. Tenzij anders vermeld, heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen.

4.1. Reparatie en techniek

Bij maar liefst 30 geschillen (27 ingediend in 2018, en nog 3 van het jaar daarvoor) was de aanleiding een technisch mankement of de afhandeling van een reparatie(verzoek). Daarmee staat dit thema met stip op nummer één. En dat is eigenlijk al vele jaren zo. De volgende zaken illustreren waarover onenigheid kan ontstaan tussen huurder en verhuurder.

Van wie is de beschoeiing?

Klagers tuin ligt aan het water. Een beschoeiing moet de tuin beschermen tegen afkalving. Omdat de beschoeiing verrot is, vreest klager verzakking van zijn tuin. Navraag bij bureauleert hem dat corporatie twee à drie jaar geleden de waterkant bij vier naburige woningen heeft opgeknapt. Dus vraagt klager corporatie om ook zijn beschoeiing te repareren. Corporatie zegt dat de hovenier contact met hem opneemt over de reparatie. Omdat dit nogal lang duurt, belt klager corporatie. Dan krijgt hij te horen dat corporatie de beschoeiing niet zal opknappen. Volgens corporatie is de beschoeiing eigendom van de gemeente en is de gemeente daarom verantwoordelijk voor het onderhoud. Maar als klager bij de gemeente informeert, wil die niets doen aan de beschoeiing omdat de situatie anders is dan bij de oplevering van de woning in 1982. Volgens klager is er sprake van rechtsongelijkheid; corporatie heeft immers bij vier andere woningen de beschoeiing wel laten herstellen. Tijdens de zitting beaamt corporatie dat dit een fout was en niet had mogen gebeuren. Ze blijft echter op het standpunt dat niet zij maar de gemeente verantwoordelijk is voor het herstel. De commissie vraagt naar documenten waarin de eigendomssituatie van tuin en beschoeiing is vastgelegd. Ook vraagt ze naar de bijlage van de huurovereenkomst om na te gaan of daaruit blijkt welk deel van de tuin eigendom is van de gemeente. De GAC houdt de zaak aan totdat corporatie deze stukken heeft nagestuurd. Op basis daarvan concludeert de commissie dat de gemeente eigenaar is van de grond. Hoofregel is dat de eigenaar verplicht is tot onderhoud van zijn percelen en de beschoeiing. Het noodzakelijke onderhoud aan de beschoeiing komt daarom voor rekening van de gemeente. De GAC meent dat corporatie de gemeente hierop moet aanspreken. De huurder is alleen verantwoordelijk voor klein, dagelijks onderhoud van de tuin en daarom in deze geen gesprekspartner voor de gemeente. De commissie, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie dan ook te bewerkstelligen dat de gemeente de beschoeiing repareert.

Gebrekkige communicatie

Als klager zijn woning zo'n acht maanden geleden betreft, moet er nog het een en ander worden gerepareerd. Volgens klager heeft hij hierover vaak moeten bellen. Corporatie reageert niet of laat op zijn telefoontjes. Klager wil dat corporatie de reparaties uitvoert en de vochtproblemen oplost. Ook wil hij een vergoeding voor de geleden schade. Tijdens de hoorzitting licht klagers zoon toe dat klager probeert mee te werken aan een oplossing voor de problemen. Hij blijft regelmatig thuis als er aannemers moeten komen. Corporatie maakt echter geen structurele afspraken en gaat er ten onrechte vanuit dat reparaties zijn uitgevoerd. Corporatie verklaart dat zij niet alle door aannemers uitgevoerde werkzaamheden kan controleren. Dit gebeurt steekproefsgewijs. De vertegenwoordiger van de corporatie was zelf niet betrokken bij deze zaak. Hij belooft aanvullende informatie te leveren over wat is gedaan om de technische problemen op te lossen. De GAC houdt de zaak aan. Uit de terugkoppeling komt naar voren dat corporatie de problemen in klagers woning heeft aangepakt, maar dat dit voortvarender had gekund. Voor de vochtproblemen heeft corporatie bouwkundig onderzoek laten uitvoeren door een extern bureau. In de rapportage staat dat corporatie een aantal zaken moet oppakken, maar ook dat klager zelf beter moet ventileren. Al met al concludeert de GAC dat er geen sprake is van een ernstig gebrek aan de woning dat verhuurder is aan te rekenen. De onderhouds-inspecteur van corporatie heeft aangegeven dat corporatie niet direct voor alle problemen een oplossing heeft. Omdat klager hierdoor mogelijk niet volledig van zijn woning kan genieten, zou een vergoeding op zijn plaats kunnen zijn. De commissie acht het geschil gegrond wat betreft de communicatie en het telefonisch contact. Ze acht het geschil niet gegrond voor zover het de vochtproblematiek betreft. En ze vindt het geschil gedeeltelijk gegrond met betrekking tot het verzoek van klager om een schadevergoeding. Het advies luidt om in redelijkheid te kijken naar de schade die is veroorzaakt doordat corporatie niet alle problemen kan oplossen, en die schade aan klager te vergoeden.

Tuin niet bruikbaar?

De tuin bij klagers woning is verzakt en klager wil dat corporatie deze ophoogt. Corporatie vindt dit de verantwoordelijkheid van klager. Tijdens de hoorzitting vertelt klager dat er ook gaten in de tuin zitten en dat de tuin scheef ligt. Omdat klager slecht ter been is en al een keer is gevallen in de tuin, durft hij niet meer alleen naar de schuur achterin zijn tuin. Daarvoor vraagt hij hulp van zijn buurvrouw. Corporatie meent dat het een natuurlijke verzakking betreft en dat er geen bouwkundige gebreken zijn. Ze laat foto's zien van de opstap van tuin naar woning. Deze is volgens corporatie nog geen 20 cm hoog. Pas als er na regenval water in de tuin blijft staan, onderneemt corporatie actie. Ze levert dan zand waarmee klager zelf de tuin kan ophogen. De commissie besluit de situatie ter plaatse te gaan bekijken. Tijdens het huisbezoek, waarbij corporatie vertegenwoordigd is, blijkt de tuin in zijn geheel te zijn verzakt. De op- en afstaphoogte bij de achtergevel is 23 tot 24 cm, die bij de berging 22 tot 23 cm. Ook de schutting is duidelijk verzakt. Het tegelpad in de tuin is goed begaanbaar. De aangrenzende tuinen van beide burens en het gezamenlijke achterpad zijn ook verzakt. De GAC constateert daarom dat sprake is van natuurlijke verzakking. De tuin is bruikbaar, met uitzondering van de op- en afstap. In jurisprudentie van de Hoge Raad wordt een huurder in het gelijk gesteld bij een verzakking van meer dan 22 cm. Dat is het geval bij klager. Daarom acht de commissie het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie de tuin op haar kosten op te hogen. Ook geeft ze corporatie in overweging de tuinen van de beide naaste burens en het achterpad op te hogen. Corporatie laat weten dat zij het advies gedeeltelijk overneemt. Ze laat twee treden plaatsen bij de achterdeur van de woning en bij de berging. Het ophogen van de tuin wordt echter niet door corporatie uitgevoerd. Wel biedt corporatie aan om zand te leveren waarmee klager zelf de tuin kan ophogen. Het ophogen van het achterpad is volgens corporatie aan de Vereniging van Eigenaren (VVE). Corporatie zal dit probleem bespreken met het VVE-bestuur.

Onvrede over renovatietraject in het kwadraat

Kort na elkaar krijgt de GAC twee geschillen voorgelegd die gaan over hetzelfde renovatieproject. Beide klagers doen hun beklag over de kwaliteit van de wisselwoning waar zij tijdens de renovatie van hun woning in zijn ondergebracht. Daarnaast hebben beiden klachten over het handelen en de communicatie door corporatie.

In het eerste geschil draait het vooral om de cv in de wisselwoning. Klager licht toe dat hij acht dagen zonder verwarming en warm water heeft gezeten omdat de cv kapot was. Bovendien denkt hij dat er koolmonoxide is vrijgekomen. Klager is erg ontevreden over hoe corporatie op zijn klachten heeft gereageerd: de reactie kwam van de woonconsulent die de verhuizing naar de wisselwoning heeft begeleid. Hij wil daarom een andere woonconsulent als aanspreekpunt. Corporatie verweert dat zij klager extra tijd heeft gegeven om naar de wisselwoning te verhuizen, juist vanwege de mankementen die er nog waren. Desondanks is klager toch snel verhuisd, waarna hij in het weekend melding deed van de kapotte cv, ontbrekende kranen en koolmonoxide. Zo'n melding gaat direct naar de spoeddienst en er is meteen gehandeld. De monteur heeft geen koolmonoxide gemeten. De cv is de week erna gerepareerd. Vanwege een kapot onderdeel is daarbij rookgas ontsnapt. Dit is vervolgens ook gerepareerd. De GAC vraagt corporatie om keuringsrapporten van de cv-ketel in de wisselwoning. Die worden nagestuurd. Uit de na-geleverde informatie blijkt dat er het nodige aan de hand is geweest met de cv, dat er rookgaslekkage was, maar dat er géén sprake was van koolmonoxide. De GAC concludeert dat corporatie zich heeft ingespannen om de door klager gemelde mankementen te verhelpen en dat het aannemelijk is dat klager meer tijd heeft gekregen om naar de wisselwoning te verhuizen. Over klagers wens om een andere woonconsulent als aanspreekpunt te krijgen, merkt de GAC op dat het gebruikelijk is dat klager en beklagde proberen er eerst samen uit te komen. Lukt dat niet, dan kan klager bij de leidinggevende terecht. Corporatie heeft tijdens de hoorzitting aannemelijk gemaakt dat zij deze procedure volgt. De GAC vindt het geschil dan ook niet gegrond.

In het tweede geschil geeft klager aan dat er niks deugt van de wisselwoning: het stinkt er naar urine, er loopt ongedierte over het plafond en er is een daklekkage geweest. Klager vindt dat corporatie zijn klachten niet serieus neemt. Bovendien is hij ontevreden over zijn gerenoveerde woning. Tijdens de zitting vertelt klager dat corporatie de wisselwoning wel heeft laten schoonmaken maar dat de stank bleef. Hij wijt dit aan ratten die over het plafond lopen. In zijn gerenoveerde woning zijn douche, keuken en toilet niet tot aan het plafond getegeld, terwijl dat volgens hem wel mondeling was toegezegd. Verder moeten alle muren opnieuw worden behangen omdat erop geschreven is, het behang beschadigd is of er verfspatten op zitten. Corporatie verweert dat zij de klachten over stank in de wisselwoning op meerdere manieren heeft aangepakt. Dat er ratten over het plafond lopen, kan helaas gebeuren omdat de woning een oud, dubbel plafond heeft. Overigens is klager de enige die hierover klaagt. Over het tegelen tot aan het plafond geeft corporatie aan dat dit een optie is waarvoor huurders tegen betaling kunnen kiezen. Klager heeft dit niet gedaan. Corporatie betreurt dat de aannemer notities heeft gemaakt op de muren van klagers woning. Maar juist voor dit soort situaties krijgen huurders een ongeriefsvergoeding van bijna € 6.000,-. De GAC vraagt om het bewonersboekje waarin dit volgens corporatie vermeld staat en wil graag een huisbezoek afleggen in zowel de wisselwoning als de gerenoveerde woning. De GAC houdt het geschil aan. Het commissielid dat het huisbezoek aflegt constateert dat in de wisselwoning geen vochtprobleem is. Ook van ratten of ander ongedierte is niets gebleken. De muffe lucht past bij de (verouderde) staat van de woning en kan met goed luchten grotendeels worden opgelost. De gerenoveerde woning vindt het commissielid in prima staat. De schade aan het behang is onontkoombaar. Hiervoor ontvangt klager een ongeriefsvergoeding; in het informatieboekje staat dat deze onder andere bedoeld is voor het herstellen van schade aan behang of vloer. De GAC constateert verder dat het aannemelijk is dat klager stankoverlast had in de wisselwoning maar dat corporatie voldoende heeft gedaan om deze te verhelpen. Ze ziet ook dat de communicatie tussen corporatie en klager te wensen overlaat en dat beide hier schuldig aan zijn. Alles overziend, acht ze het geschil ongegrond.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Bij klachten over een technisch mankement of de afhandeling van een reparatie gaat het bijna nooit alleen daar om. Het gaat altijd óók over de houding en communicatie van corporatie. Sommige technische problemen zijn ingewikkeld en kunnen niet in één keer worden opgelost. Ook kan het voorkomen dat bij het eerste bezoek de juiste onderdelen niet voorhanden zijn. Juist in die situaties bepaalt het gedrag van corporatie, of van de aannemer die namens corporatie komt, voor een belangrijk deel of de huurder geïrriteerd raakt of niet. Een huurder die het gevoel heeft dat er naar hem wordt geluisterd, dat hij serieus wordt genomen en dat corporatie met hem meedenkt zodat hij bijvoorbeeld niet zo vaak vrij hoeft te nemen, is eerder bereid de situatie te accepteren en mee te werken. Uiteindelijk heeft de corporatie daar ook baat bij. Corporaties kunnen meer aandacht besteden aan dit gevoelsmatige aspect.

4.2. Lekkage, schimmel en vocht

Ook dit thema is al vele jaren een heet hangijzer. In 2018 behandelde de GAC 14 zaken waar lekkage, schimmel en vocht aan ten grondslag lagen. Klachten die zwaar wegen voor huurders. Door lekkages en vocht kan immers schade ontstaan aan hun meubels of andere spullen en aan de afwerking van hun woning. Bovendien kunnen vocht en schimmel gezondheidsklachten veroorzaken of verergeren. De volgende zaken geven hiervan een goed beeld.

Twaalf jaar lekkageleed

Maar liefst twaalf jaar kampt klager al met lekkage in zijn woonkamer, keuken en slaapkamer. Hij vindt dat corporatie het probleem niet serieus neemt, is ontevreden over de communicatie en wil dat corporatie de lekkage nu eindelijk oplost. Tijdens de hoorzitting verklaart klager dat de lekkage eigenlijk direct een probleem is als hij in 2005 de woning betreft. Het lekt zowel aan de voor- als de achterzijde van zijn woning. Corporatie heeft meermaals aannemers en loodgieters gestuurd. Die verhelpen de zichtbare schade. Maar de oorzaak van de lekkage wordt niet opgelost. Dit alles heeft klager al veel tijd, vrije dagen en geld gekost. Corporatie licht toe dat na een melding van lekkage een aannemer wordt ingeschakeld voor de reparatie. Corporatie hoort niet standaard of een reparatie is uitgevoerd. Alleen als de bewoner niet tevreden is of als er opnieuw een reparatie nodig is, krijgt corporatie dit te horen. Tijdens de zitting laat klager op foto's zien dat ook bij andere woningen lekkageplekken zijn, steeds op dezelfde plaats. Desgevraagd geeft corporatie aan dat zij geen detectiebedrijf heeft ingeschakeld om de oorzaak van de problemen vast te stellen. Dit ligt lastig omdat een deel van het woongebouw uit koopwoningen bestaat en er drie partijen betrokken zijn. Ze zegt echter toe alsnog een onafhankelijk onderzoeksbureau in te willen schakelen. De GAC, die denkt dat het hier weleens om een ingewikkeld probleem zou kunnen gaan, mist betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel bij corporatie. Nu de lekkage al meer dan een decennium aanhoudt, had corporatie zich actiever op kunnen stellen. Ze vindt het geschil daarom gegrond. Het advies luidt om diepgaand onafhankelijk onderzoek in te stellen naar de oorzaak van de lekkage en met klager in gesprek te gaan over de onderzoeksresultaten. Daarbij kan ook de optie worden meegenomen om, als klager dat wil, hem een andere woning aan te bieden. Verder adviseert de GAC corporatie om klager een huurcompensatie aan te bieden omdat het probleem klager veel tijd en geld heeft gekost.

Een koude, vochtige slaapkamer zonder ventilatieroosters

Klager heeft al jaren een (te) koude slaapkamer. Klager heeft gezondheidsproblemen gekregen door kou en vocht, kasten zijn door schimmel beschadigd. Hij wil een oplossing voor de problemen en stelt dat corporatie geen isolatie wil aanbrengen om de kou tegen te gaan. Klager spreekt geen Nederlands. Daarom doet tijdens de hoorzitting een gemachtigde het woord. Deze legt uit dat de slaapkamers van klagers woning op de begane grond liggen met daaronder een kruipruimte. Klagers slaapkamer is altijd al te koud en vochtig geweest maar klager wist niet dat hij dit kon melden bij corporatie. Dat heeft

gemachtigde gedaan na een lekkage. Corporatie legt uit dat extra radiatoren zijn geplaatst en dat de enkele radiatorplaten zijn vervangen voor dubbelplaatradiatoren. Deze aanpassingen zouden voldoende moeten zijn om de woning met energielabel C lekker warm te krijgen. Jaren geleden is de woning voorzien van dubbelglas. Ook de tochttrubbers zijn vervangen. Misschien zijn de kamers wel te dicht gemaakt en is er te weinig ventilatie. Volgens gemachtigde ventileert klager goed. Alleen 's nachts houdt hij de ramen dicht; de slaapkamer ligt aan de straatkant en het is niet veilig om daar de ramen open te hebben. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat corporatie kijkt of ventilatieroosters mogelijk zijn en een aannemer vraagt om een voorstel voor de vloer. De GAC stelt dat 's nachts ventileren noodzakelijk is voor een goed leefklimaat in huis. Door de ligging aan de straat is het echter begrijpelijk dat klager de ramen 's nachts dicht houdt. Daarom is het niet praktisch dat in de ramen geen ventilatieroosters zitten. De commissie vindt het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie ventilatieroosters in de ramen aan te brengen en te bekijken of de vloer geïsoleerd kan worden en/of in de kruipruimte chips gestort kunnen worden. Ook adviseert ze de corporatie om bewoners goed te instrueren over de juiste wijze van ventileren.

Overmaat aan vocht

Klagers woning is erg vochtig. Zo erg dat volgens zijn huisarts de luchtweginfecties van zijn elf maanden oude zoontje erdoor veroorzaakt kunnen zijn, zo vertelt hij. Klager maakt zich ernstige zorgen. Hij heeft zijn eigen slaapkamer ingericht voor zijn zoon omdat in de kinderkamer de schimmel op de muren staat. Zelf slaapt klager nu in de woonkamer. Klager stelt dat hij de vochtproblemen al in december 2015 heeft gemeld. Hij vindt dat corporatie te weinig doet om de problemen op te lossen en niet goed met hem communiceert. Hij voelt zich niet serieus genomen. Klagers woning dateert uit de jaren '70 en ligt boven een garage. Tussen woning en garage is geen isolatie, zo licht corporatie desgevraagd toe. Corporatie heeft handmatig vochtmetingen verricht. Daarvan is geen rapportage beschikbaar. Vanwege lekkage zijn de cv-ketel en delen van het kozijn vervangen. Op enkele plekken zit nu dubbelglas. Omdat de woning natuurlijk geventileerd moet worden, is het belangrijk dat klager de ventilatieroosters steeds openhoudt. Klager zegt dat te doen. Corporatie heeft een extern bureau opdracht gegeven een vochtmeting uit te voeren. Hiervoor is nog geen afspraak gemaakt en klager twijfelt aan het nut van nog een onderzoek als daarna geen actie wordt ondernomen. De GAC wil echter graag een officiële rapportage ontvangen en houdt de zaak aan. Het onderzoek van het externe bureau wijst uit dat het aannemelijk is dat de woning overmatig vochtig is en dat dit al geruime tijd duurt. Uit de rapportage wordt niet duidelijk of de roosters open of dicht hebben gestaan, dus kan niet zeker worden gesteld of klager voldoende heeft geventileerd. Het bureau gaat ervan uit dat de vochtproblemen deels zijn veroorzaakt door lekkages in de woning en deels door bewonersgedrag. De GAC concludeert daarom dat corporatie en klager beide verantwoordelijk zijn voor de vochtproblemen. Maar als corporatie eerder serieus onderzoek had gedaan, had ze sneller kunnen adviseren over bewonersgedrag en zo het probleem kunnen beperken. De commissie vindt het geschil daarom gedeeltelijk gegrond. Ze adviseert corporatie de aanbevelingen uit de rapportage van het bureau op te volgen:

- lekkages oplossen in de wand tussen keuken en badkamer;
- controleren of de badkamerventilator voldoende capaciteit heeft ($75 \text{ m}^3/\text{uur}$), zo nodig zorgen dat die afzuigcapaciteit wordt bereikt en controleren of de tijdschakelaar goed werkt;
- kitvoegen van de badkamervloer herstellen;
- overwegen de onderzijde en wellicht de gevels van de woning (beter) te isoleren;
- extra ventilatiemogelijkheid aanbrengen in de hal.

Verder luidt het advies om klager schriftelijk te informeren over de acties en de planning en om meer in het algemeen huurders te adviseren over het schoonmaken/-houden van de ventilatieroosters en over het goed ventileren van hun woning. Corporatie volgt dit advies op en neemt bovendien extra maatregelen om de ventilatie in klagers woning te verbeteren.

Als de bovenbuurman niet meewerkt...

Klager heeft waterschade in zijn woning door lekkage bij de bovenburen. Doordat de bovenbuurman niet meewerkt, duurt het vijf maanden voordat corporatie de lekkage kan repareren. Erg lang, vindt klager. Pas nadat hij de GAC heeft ingeschakeld, komt er beweging in de zaak. Klager vindt verder dat de communicatie van corporatie te wensen overlaat. Tijdens de procedure bij de GAC komt bovendien naar voren dat hij overlast heeft van enkele burens en dat hij vindt dat corporatie die onvoldoende aanpakt. Omdat de lekkage is opgelost en met klager inmiddels een afspraak is gemaakt om de gevolgschade te herstellen, gaat de hoorzitting vooral over de overlast. Het gaat met name om drugsgebruik en geluidsoverlast. Ook vermoedt klager illegale bewoning. Corporatie benoemt de acties die zijn ondernomen. Corporatie, de wijkopzichters en de wijkagent hebben de betreffende burens bezocht en aangesproken op hun gedrag. De portiek is geïnspecteerd; dat is niet viezer of rommeliger dan andere portieken. En uit onderzoek naar woonfraude blijkt dat de mensen in het buurhuis de rechtmatige bewoners zijn. Corporatie kan klager niet alles vertellen vanwege de privacywetgeving. Ze moet zich aan strenge regels houden waardoor de aanpak voor klager misschien niet snel genoeg gaat. De GAC, die vijf maanden voor het oplossen van de lekkage vrij lang vindt, meent dat corporatie eerder en dwingender contact met de bovenbuurman had kunnen zoeken. Verder kan de commissie zich voorstellen dat het voor klager niet altijd duidelijk was wat corporatie deed om de overlast te verminderen. Maar corporatie heeft daar uiteindelijk voldoende aan gedaan. De commissie vindt het geschil daarom alleen gegrond voor zover het de aanpak van de lekkage betreft. Ze adviseert corporatie om in dit soort situaties voortaan actiever op te treden om de noodzakelijke medewerking van burens af te dwingen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Lekkages zijn soms moeilijk op te lossen. Zeker als de oorzaak niet meteen duidelijk is of als medewerking van burens nodig is om de lekkage op te lossen. Juist in die situaties is het belangrijk dat corporatie een actieve houding aanneemt. In het aanpakken van de klacht én in de communicatie daarover met de huurder. Ook als het gaat om een gebouw met een Vereniging van Eigenaren. En ook als het oplossen van lekkages en vochtproblemen wordt uitbesteed. Houd als corporatie in het oog wat de situatie voor de huurder betekent. Leef je in. En wees ook niet bang om, indien van toepassing, een woord van excuus uit te spreken.

Ook vocht en schimmel kunnen soms hardnekkig zijn. Het lastige daarbij is dat deze problemen vaak worden veroorzaakt door een combinatie van een technische oorzaak en bewonersgedrag; veel huurders ventileren hun woning onvoldoende. Juist hierom beveelt de GAC corporaties aan om bij elke klacht over vocht direct grondig onderzoek te doen naar de oorzaak. Al is het maar om uit te sluiten dat er (ook) een technisch mankement is. In situaties waar vocht en schimmel vooral worden veroorzaakt door bewonersgedrag, kan het helpen om de huurder (nog eens) duidelijk uitleg te geven over de juiste wijze van ventileren.

Tot slot geeft de GAC de corporaties mee om meer aandacht te (blijven) besteden aan de terugkoppeling van aannemers over de afhandeling van gedane meldingen. Corporatie blijft immers verantwoordelijk.

4.3. Schade en compensatie

Een kleine trend die de GAC signaleert, is dat klagers vaker om (financiële) compensatie vragen voor door hen geleden schade. Of dat zij geen genoegen nemen met een door corporatie geboden schadevergoeding. In het afgelopen jaar kreeg de commissie 13 keer een dergelijke zaak voorgelegd. We lichten er vier uit.

Drie weken douchen in het zwembad

Tijdens de renovatie van klagers woning, kan hij tijdelijk geen gebruik maken van zijn badkamer en toilet. De werkzaamheden in zijn woning duren langer dan gepland. Corporatie biedt hem een woning waar hij tijdelijk kan douchen. Echter, daar is deze woning helemaal niet geschikt voor. De badkamer ligt vol met beton en het toilet is verstopt. Klager besluit daarom maar te douchen in het nabijgelegen zwembad en zijn was naar de wasserette te brengen. Hij vraagt corporatie om compensatie voor het verminderd woongenot en voor de kosten die hij tijdens de renovatie heeft moeten maken. Hij is het niet eens met de € 177,50 die corporatie als vergoeding biedt. Tijdens de zitting erkent corporatie dat zij de douchewoning vooraf niet heeft gecontroleerd. Ze licht toe dat de werkzaamheden in klagers woning langer hebben geduurd door de vondst van asbest en doordat de gasleiding tijdens het werk beschadigd raakte en moest worden gerepareerd. Het gaat hier om een collectieve renovatie. De meeste andere bewoners kregen een chemisch toilet. Klager heeft hier waarschijnlijk niet om gevraagd en hem ook niet aangeboden gekregen. Verder komt tijdens de zitting naar voren dat klager niet alle kosten heeft gedeclareerd. Schade aan een kastje bijvoorbeeld en een vergoeding voor opgenomen verlof. Al met al vindt de GAC het geschil gegrond. Het advies luidt om klager een door de commissie reëel geacht bedrag te vergoeden van € 613,18, exclusief een nader te bepalen bedrag voor de schade aan het kastje.

In de kou

Eind november wordt klager geconfronteerd met een haperende cv-installatie. De druk loopt terug en bijvullen helpt maar even. Al snel moet klager de installatie tweemaal daags bijvullen. Klager meldt de problemen bij corporatie. De aannemer die hierop bij klager komt, kan de oorzaak echter niet meteen vinden. Hij moet meerdere keren terugkomen. De communicatie hierover verloopt niet soepel en de uiteindelijke reparatie verloopt nogal lomp waardoor spullen van klager beschadigd raken. Al met al heeft klager van eind november tot ongeveer eind januari zijn verwarming nauwelijks kunnen gebruiken. Naast de cv-problemen wordt klager ook geconfronteerd met een lekkage in de slaapkamer en gang. Via zijn inboedelverzekering heeft klager de schade aan zijn spullen vergoed gekregen. Hij verwacht echter van corporatie een reële financiële compensatie voor de schade aan zijn vloer, het gemis aan woongenot en de voor de reparaties opgenomen vrije dagen. Corporatie biedt € 142,-. Dat vindt klager niet voldoende; hij wil € 500,-. Tijdens de zitting erkent corporatie dat, achteraf gezien, de aanpak van de verwarmingsproblemen en de lekkage beter had gekund. Er was rechtstreeks contact tussen huurder en de betrokken aannemers waardoor corporatie niet meteen in de gaten had dat er iets niet klopte. De GAC constateert dat klager in de koudste periode van het jaar geen goed werkende cv-installatie had, dat het oplossen van de lekkage lang heeft geduurd en dat corporatie slecht heeft gecommuniceerd. Klager heeft zich erg coulant opgesteld door zelf de door de aannemer veroorzaakte schade op te lossen. De commissie vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie om klager de door hem gevraagd vergoeding van € 500,- toe te kennen. Ze tekent daarbij aan dat het corporatie zou sieren als deze klager een volledige maand huur zou vergoeden. Dat laatste gebeurt niet, maar corporatie betaalt wel de gevraagde € 500,-.

Huisbezoek doet wonderen

Bij het oplossen van een lekkage in klagers badkamer en toilet is waterschade ontstaan aan klagers vloerbedekking. De aannemer erkent de schade. Klager en aannemer worden het echter niet eens over de hoogte van de schadevergoeding. Vandaar dat klager een beroep doet op corporatie. Maar ook met corporatie komt klager er niet uit. Tijdens de zitting vertelt hij dat hij bij een bouwmarkt een offerte heeft opgevraagd voor het vernieuwen van de vloerbedekking. Die offerte bedraagt circa € 1.200,-, voor materiaal en legkosten. Dit is alleen voor het vinyl in de keuken en woonkamer. Klager ontdekt later dat ook het laminaat in de gang en het tapijt in een slaapkamer door vocht zijn aangetast. Die schade is niet opgenomen in de offerte. De aannemer stelt een schadebedrag van € 525,- vast, maar volgens klager is er niemand geweest om de schade te taxeren. Corporatie licht toe dat aannemer

eerst zelf een vergoeding van € 600,- heeft voorgesteld. Toen klager dit bedrag niet accepteerde, heeft corporatie de verzekering ingeschakeld die op een bedrag van € 525,- uitkwam. De genoemde bedragen zijn alleen voor het materiaal; de legkosten neemt de aannemer voor zijn rekening. Dit was klager niet duidelijk gemaakt. Tijdens de zitting wordt niet duidelijk hoeveel vierkante meter vloerbedekking precies beschadigd is geraakt en wat de prijs is per vierkante meter. Corporatie is ook nog niet bij klager thuis geweest. De GAC besluit de zaak aan te houden totdat corporatie en aannemer een huisbezoek hebben afgelegd. Dat levert een nieuw voorstel aan klager op. De aannemer verhoogt de schadevergoeding tot € 760,76, corporatie vergoedt een bedrag van € 117,04, klager mag nieuw vinyl of laminaat uitzoeken en de aannemer betaalt de transport- en legkosten. Klager gaat akkoord met dit voorstel. De GAC vindt het geschil gegrond. Als corporatie eerder bij klager thuis was gaan kijken, had ze de omvang en aard van de schade kunnen beoordelen en klager duidelijker en preciezer kunnen informeren. Omdat corporatie en klager er na de zitting samen toch uit zijn gekomen en de GAC de gekozen oplossing passend vindt, brengt ze verder geen advies uit.

Hoge waterrekening door (verborgen) lekkage?

Klager claimt dat door verschillende lekkages in zijn woning de vloerbedekking en een deel van zijn inboedel beschadigd zijn geraakt. Daarnaast wijt hij zijn hoge waterrekening aan de lekkages. Hij wil dat corporatie de kosten vergoedt. Corporatie stelt echter dat de vochtschade niet zozeer door lekkages, maar meer door bewonersgedrag is veroorzaakt. Volgens corporatie was er sprake van overbewoning en wordt in de woning niet geventileerd. Daardoor was de luchtvochtigheid in de woning zo hoog dat de radiatoren op meerdere plaatsen roestplekken vertonen en de keuken sterk aan slijtage onderhevig is. Er zijn wel lekkages geweest: jaren geleden in de badkamermuur en recent in de cv-ketel. Deze zijn echter meteen door corporatie aangepakt en opgelost. De woning is technisch in orde. Voor de gevolgschade van deze lekkages verwijst corporatie klager naar zijn eigen inboedelverzekering. Klager geeft aan dat de verzekeringsmaatschappij de claim heeft afgewezen omdat klager meerdere claims voor vochtschade heeft gedaan. Klager kon zijn verzekering niet overtuigen dat de waterleiding in de muur lek was. De GAC vraagt aan corporatie aanvullende informatie over de lekkage in de muur en aan klager de meest recente afrekening van het waterbedrijf en houdt de zaak aan. Nadat alle informatie is ontvangen, concludeert de commissie dat corporatie adequaat heeft gereageerd op de meldingen over lekkage. Corporatie is niet aansprakelijk voor de gevolgschade; die kan klager verhalen op zijn inboedelverzekering. Wat het hoge waterverbruik betreft, geeft de informatie van het waterbedrijf geen uitsluitsel over wat er aan de hand is. Als klager meent dat de informatie van het waterbedrijf gebaseerd is op onjuiste gegevens, moet hij hierover bij het waterbedrijf een klacht indienen. Corporatie heeft volgens de GAC voldoende aannemelijk gemaakt dat alles is gedaan om te achterhalen of er (verborgen) lekkages zijn in de waterleiding. De leidingen zijn afgeperst en er is geen drukverlies geconstateerd. Al met al vindt de GAC het geschil daarom niet gegrond.

Algemene conclusies en aanbevelingen

In twee van de bij dit thema uitgelichte zaken, noemt de commissie een bedrag in haar advies. Maar meestal doet ze dat niet. De GAC wil namelijk stimuleren dat corporatie en huurder met elkaar in gesprek gaan en samen tot een vergelijk komen. De algemene aanbeveling hierbij is om als corporatie, als een vergoeding op zijn plaats is, bij het bepalen van de hoogte van het bedrag ook het herstel van de relatie met de huurder in het oog te houden.

Bij verzoeken van huurders om vergoeding van materiële schade verwijzen corporaties nogal eens naar huurders eigen inboedelverzekering. Soms is dat omdat dit voor de huurder financieel gunstiger kan uitpakken; een uitkering via de inboedelverzekering is vaak hoger dan die van de aansprakelijkheidsverzekering van corporatie. Het is wel zaak om dit goed aan de huurder uit te leggen.

4.4. Overlast

Niets zo vervelend als burenoverlast. Voor de huurder die ermee te maken krijgt omdat het zijn leven kan gaan beheersen. Voor de corporatie omdat overlastzaken vaak moeilijk zijn om op te lossen. Zeker als niet helemaal duidelijk is wat de oorzaak is en wat het gevolg. Niet zo gek dus dat de GAC veel zaken voorgelegd krijgt waarin het draait om burenoverlast. In 2018 gebeurde dit 13 keer. De volgende zaken geven een beeld van de grote verscheidenheid bij dit thema.

Buurvrouw met problemen

Meteen nadat klager in 2015 zijn woning betreft, heeft hij geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw. Ruzies gaan gepaard met veel gehuil en geschreeuw. Klager maakt zich grote zorgen over welzijn en veiligheid van het jonge kind van de bovenbuurvrouw. Ondanks meerdere meldingen bij en gesprekken met corporatie houdt de overlast aan. Dit gaat erg ten koste van zijn woongenot. Klager wil dan ook dat corporatie actie onderneemt om de overlast te stoppen. Tijdens de zitting vertelt klager dat hij weet dat het sociaal wijkteam betrokken is bij de buurvrouw. Klager hoort van corporatie echter niets over de voortgang. In het dossier voor de hoorzitting heeft hij voor het eerst gelezen dat jeugdzorg is ingeschakeld en dat corporatie het advies heeft gekregen (nog) geen contact met de bovenbuurvrouw op te nemen. Klager had dit graag eerder van corporatie zelf gehoord. Corporatie vertelt dat zij de klachten zeer serieus neemt. Het sociaal wijkteam, dat inmiddels intensieve hulpverlening biedt, laat de buurvrouw binnenkort een 'laatste kans contract' ondertekenen. Daarna kan corporatie de buurvrouw bezoeken en haar wijzen op haar plichten als huurder. Houdt de overlast daarna aan, dan kan corporatie verdere stappen nemen. In het uiterste geval kan ze bij de rechter vragen de huurovereenkomst te ontbinden. Corporatie erkent dat de communicatie met klager beter had gekund en biedt hiervoor excuses aan. Dit alles overwegende, vindt de GAC het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie daadkrachtig op te treden om de overlast te stoppen en daarover beter met klager te communiceren. Corporatie, die het advies overneemt, informeert klager korte tijd later over een gesprek dat zij met de buurvrouw heeft gevoerd en over het mogelijk inschakelen van Buurtbemiddeling.

Gemaakte afspraken over schuur handhaven

Om de achterkant van de door hem gebouwde schuur te kunnen onderhouden, moet klager in de tuin zijn van de burens. De schuur is in 2007 gebouwd met toestemming van corporatie. Destijds is afgesproken dat klager de schuur zelf onderhoudt en dat de burens dit onderhoud mogelijk moeten maken. Deze afspraken zijn door corporatie vastgelegd. Nu heeft klager nieuwe burens en die werken niet mee. Ze hebben coniferen geplaatst tegen de achterkant van de schuur. Die belemmeren het onderhoud. Daarnaast staan ze niet toe dat klager in de zomervakantie in hun tuin komt om de schuur te schilderen. Klager vindt dat corporatie de burens moet dwingen om de afspraken na te komen. Corporatie staat echter op het standpunt dat klager zelf moet zorgen voor goed overleg met de burens over het onderhoud van de schuur. Ze vermoedt dat de toon waarop klager de burens heeft aangesproken wellicht verkeerd is gevallen. Klager kan volgens corporatie nogal eisend overkomen. Corporatie heeft klager aangeboden om Buurtbemiddeling in te schakelen. Klager heeft aangegeven hiervoor niet te voelen. Tijdens de hoorzitting worden de voors en tegens van het inschakelen van Buurtbemiddeling besproken. Afgesproken wordt dat klager deze optie heroverweegt. Desalniettemin vindt de GAC dat corporatie niet kan volstaan met de constatering dat het hier louter een 'kwestie' tussen burens betreft. Omdat zij toestemming heeft gegeven voor de bouw van de schuur en het onderhoud daarvan door klager, mag klager van corporatie verwachten dat zij handhavend optreedt nu de burens niet meewerken. De coniferen staan ook nog eens op de erfgrans terwijl in het reglement van corporatie en in de 'Speciale Voorwaarden Woning Aanpassen' staat dat de afstand tussen de beplanting en de erfgrans 50 cm moet zijn. De commissie vindt het geschil daarom gegrond. Ze adviseert corporatie op naleving van de speciale voorwaarden te staan door klagers burens daar

schriftelijk op te wijzen en naleving ervan te verlangen. Corporatie laat weten dat zij dit advies niet volgt omdat ze graag wil dat de huurders in goed overleg tot een oplossing komen. Zij heeft klager en burenen aangemeld voor Buurtbemiddeling.

Botsende leefstijlen

Klager ervaart geluidsoverlast van zijn bovenbuurvrouw. Het gaat naar zijn zeggen om stampen, heen en weer rennen, geschreeuw en geluiden alsof er iets tegen de muur wordt gegooid. Dit gebeurt vooral 's avonds laat. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om de overlast aan te pakken. Hij wil een oplossing voor de overlast of een andere woning. Ook wil hij een vergoeding voor kosten die hij heeft gemaakt, onder andere omdat hij vanwege de herrie soms elders slaapt. Tijdens de zitting komt naar voren dat corporatie wel actie heeft ondernomen. Ze heeft geconstateerd dat de ondervloer van de bovenbuurvrouw voldoet en ze heeft verschillende gesprekken gevoerd met zowel klager als de bovenbuurvrouw. Van andere burenen krijgt corporatie geen meldingen van overlast. Doordat het een 1-op-1-situatie betreft, heeft corporatie weinig andere mogelijkheden. Misschien dat Buurtbemiddeling zou kunnen helpen, maar daar heeft klager weinig vertrouwen in. De GAC besluit dat zij de situatie ter plaatse wil beoordelen. Tijdens een huisbezoek, waarbij ook corporatie aanwezig is, voeren de commissieleden een geluidstest uit in de woning van de bovenbuurvrouw. Daaruit komt naar voren dat het geluid wel enigszins doordringt omdat de geluidsisolatie tussen beide woningen beperkt is en in de bovengelegen woning laminaat ligt. Wat echter vooral naar voren komt, is dat de overlast grotendeels een kwestie is van botsende leefstijlen. Klager vindt dat zijn jonge buurvrouw en haar bezoek vaak voor geluidsoverlast zorgen en reageert daarop door met een stok tegen het plafond tot stilte te manen. Dit heeft geleid tot zoveel irritatie over en weer dat beide burenen niets meer van elkaar kunnen verdragen. Omdat het er niet op lijkt dat de bewoners hun levenswijze willen veranderen of die van de ander willen accepteren, denkt de GAC dat Buurtbemiddeling hier geen oplossing is. Ze ziet ook geen reden waarom corporatie klager buiten het woonruimteverdelingsstelsel om een andere woning zou moeten aanbieden. Want hoewel de commissie de overlast die klager ervaart reëel acht, vindt ze klagers klacht dat corporatie onvoldoende doet om de overlast te stoppen (en daarmee het geschil) ongegrond.

Verwarde klager

Klager heeft al geruime tijd problemen met meerdere burenen. Hij voelt zich onveilig. Naar zijn zeggen heeft zijn zoon de buurman horen zeggen dat hij klager wil doden. Een andere buurman heeft gedreigd zijn woning op te blazen. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om een eind te maken aan de overlast. Hij heeft van corporatie een andere woning aangeboden gekregen. Daar is hij op zich blij mee, ware het niet dat er voorwaarden aan zijn verbonden. Eén van de voorwaarden is volgens klager dat hij geen overlast mag veroorzaken. Dat vindt klager niet eerlijk; niet hij veroorzaakt overlast, dat doen de burenen. Die moeten worden aangepakt. Corporatie licht toe dat zij de problemen heeft onderzocht, maar dat klager en zijn burenen over en weer klagen. Buurtbemiddeling heeft niets uitgehaald. Corporatie heeft een oplossing gezocht door klager een andere woning aan te bieden. Omdat klager een huurachterstand heeft en er over hem wordt geklaagd, gaat het hierbij om een 2e-kanscontract. Voorwaarden zijn dat klager de huurachterstand inloopt en begeleiding voor hemzelf en zijn zoon accepteert. De GAC, die klager zeer verward vindt overkomen, vindt dat corporatie veel heeft gedaan. De voorwaarden van corporatie komen op de commissie niet vreemd over. Ze acht het geschil daarom ongegrond. De GAC geeft klager nog wel mee om serieus te overwegen om het aanbod van corporatie aan te nemen.

Wanhopig

Klager vindt dat zijn leven zuur wordt gemaakt door diverse van zijn burenen. Zijn bovenburenen bezorgen veel geluidsoverlast. Dat gaat dag en nacht door. Een buurman zoekt steeds ruzie. En een buurvrouw maakt hem zwart in de buurt, met scheldpartijen van weer andere bewoners tot gevolg. Klager en zijn

zoon zijn de wanhoop nabij. Volgens klager neemt corporatie hen niet serieus. Tijdens de zitting komt naar voren dat corporatie wel pogingen heeft ondernomen om de overlast tussen klager en de verschillende burens op te lossen. Corporatie is bij bewoners op bezoek geweest en heeft gesprekken gevoerd. Ze heeft Buurtbemiddeling ingeschakeld, evenals de coördinator wijkoverlast en de wijkagent. De situatie is complex omdat er meerdere bewoners bij betrokken zijn en lijkt te escaleren. Toch ziet corporatie geen reden om klager buiten het woonruimteverdelingssysteem om een andere woning aan te bieden. Klager kan wel zelf een andere woning zoeken of proberen iemand te vinden om mee van woning te ruilen. Klager zegt dat corporatie hem geen andere woning wil aanbieden omdat hij bij andere corporaties ook al overlast zou hebben veroorzaakt. Volgens corporatie is dit niet het geval, maar is klagers situatie niet schrijnend genoeg. Tijdens de zitting lopen de emoties bij klager en zijn zoon hoog op. De GAC ziet de ernst en de complexiteit van de situatie. Hoewel de houding van corporatie afstandelijk lijkt, heeft ze wel actie ondernomen om tot oplossingen te komen. Daarom vindt de GAC het geschil niet gegrond. Desondanks brengt ze wel advies uit aan corporatie. Vanwege de complexiteit van de situatie en de wanhoop van klager adviseert ze om klager niet los te laten, hem en zijn zoon de nodige aandacht te blijven geven en klager te begeleiden bij zijn zoektocht naar een andere woning.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Corporaties doen hun best om overlastzaken tot een oplossing te brengen. Maar overlastzaken zijn vaak weerbarstig, zeker als er 'verwarde personen' bij betrokken zijn. Er kan sprake zijn van verwardheid bij de overlastgevende partij, maar zeker ook bij degene die klaagt. Corporaties worstelen daarmee. In dat soort situaties wordt al best veel hulp en begeleiding ingezet. Maar de mogelijkheden van corporaties zijn beperkt. De Wet aanpak woonoverlast heeft hierin helaas (nog) weinig veranderd.

Op deze plek wil de GAC graag nog eens de aandacht vestigen op het belang van goede communicatie, zowel naar de overlastgever als naar de omgeving. Juist in zaken waar hulpverlening is ingeschakeld. De commissie merkt dat corporaties door de invoering van de AVG terughoudender zijn geworden met communiceren over de aanpak van overlastzaken. Dat is niet terecht. Ook voor de komst van de AVG hadden corporaties al geheimhoudingsplicht. Het is ook nu nog heel goed mogelijk om in algemene bewoordingen de omgeving op de hoogte te houden van de acties die worden ondernomen om overlast aan te pakken.

4.5. Tot slot nog een opmerkelijke zaak

Een zaak waarin een huurder de administratiekosten ter discussie stelt die corporatie rekent als hij zijn woning gaat huren. Tijdens de behandeling van deze zaak, heeft de GAC uitgezocht welke kosten een corporatie aan nieuwe huurders mag doorberekenen en welke niet. Daarom is deze zaak interessant voor alle aangesloten corporaties.

Wat mag corporatie aan administratiekosten rekenen?

Als klager zijn woning gaat huren, betaalt hij € 55,- administratiekosten. Nadat hij in een consumentenprogramma op tv heeft gezien dat administratiekosten onterecht in rekening zouden zijn gebracht, komt hij in actie. Hij schrijft corporatie een brief waarin hij vraagt om terugbetaling. Corporatie reageert daar niet op. Pas na meerdere brieven laat corporatie weten dat de brief in behandeling is genomen. Verdere reactie blijft uit. Waarop klager de GAC inschakelt. Tijdens de zitting licht corporatie desgevraagd toe dat de administratiekosten zijn bedoeld voor de volgende producten en diensten:

Producten:

- leveren en aanbrengen naamplaatje
- installeren nieuw slot en leveren sleutels

Diensten:

- verlenen van huisvestingsvergunning
- voorbereiding voor inschrijving in de Basisregistratie Personen
- voorlichting over nutsbedrijven
- regelen van automatische incasso

Alle nieuwe huurders betalen voor deze producten en diensten. Ze hebben niet de keuze om een aantal zaken zelf te regelen. De GAC wijst op artikel 7:264 in het Burgerlijk Wetboek. Dat bepaalt dat alleen administratiekosten mogen worden gerekend als er een 'niet verwaarloosbare' tegenprestatie tegenover staat. Zo wordt voorkomen dat de verhuurder misbruik maakt van de zwakkere onderhandelingspositie van de huurder. De GAC meent dat de genoemde diensten tot het normale verhuurwerk horen en dat dit ook geldt voor het inzetten van een nieuw slot of een nieuwe cilinder. De GAC vindt alleen het leveren en plaatsen van een naamplaatje een 'niet verwaarloosbare tegenprestatie'. Ze concludeert daarom dat het geschil gegrond is voor zover de administratiekosten de kosten van het leveren en plaatsen van het naamplaatje (€ 12,50) te boven gaan. Het advies luidt om klager het verschil tussen de betaalde € 55,- en de verschuldigde € 12,50 terug te betalen. Corporatie neemt dit advies over. Eén van de andere aangesloten corporaties stuurt de GAC daarna een publicatie waaruit blijkt dat er ook jurisprudentie is die zegt dat -in die betreffende situatie- een bedrag van € 50,- aan administratiekosten bij de verhuur van een woning verhuurder geen (onredelijk) voordeel oplevert en dus is toegestaan. Voorwaarde is wel dat de verhuurder het bedrag goed onderbouwt. Hieruit blijkt dat administratiekosten per geval kunnen verschillen, afhankelijk van de situatie.

5. 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 digitaal bereikbaar, via de website of per e-mail:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

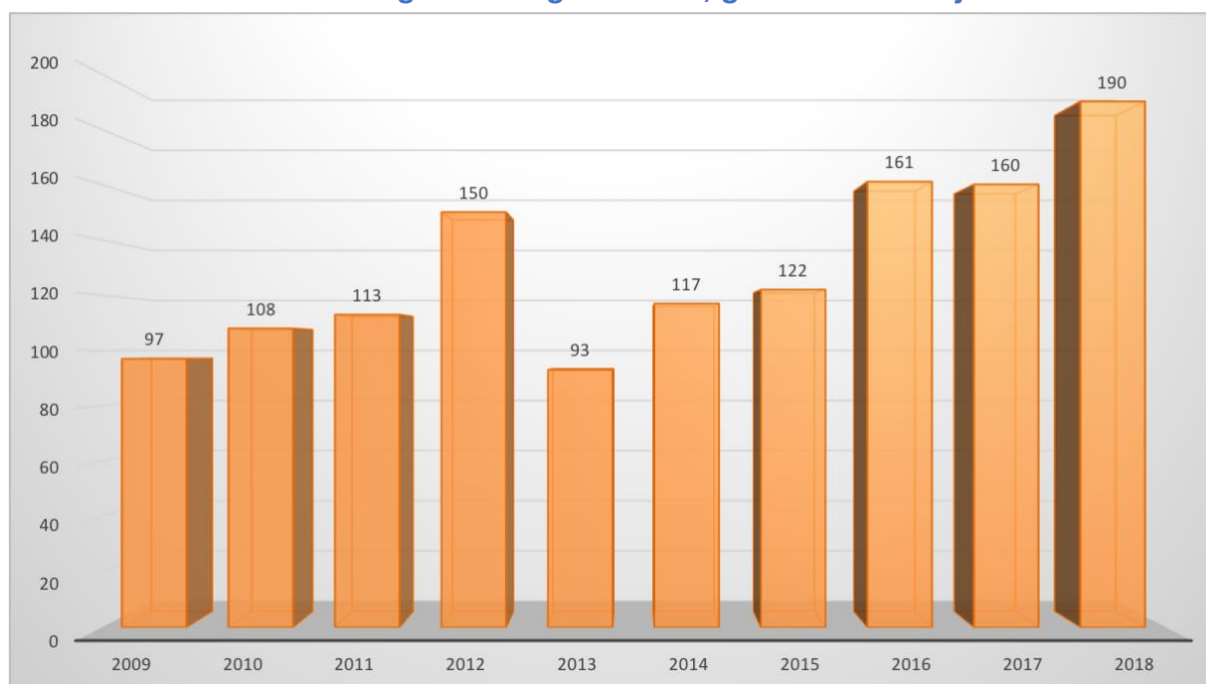
Geschillen kunnen ook per post worden ingediend:

Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs

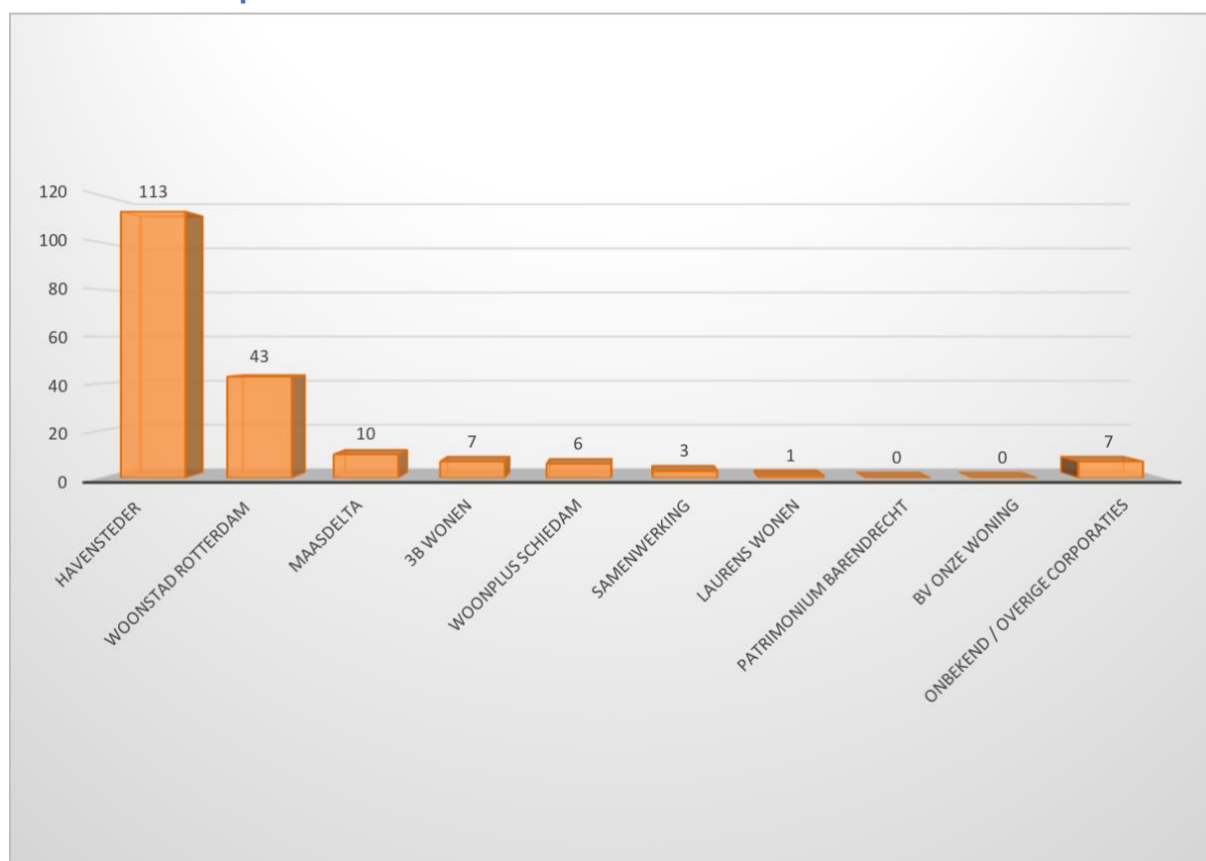
Wanneer een geschil bij de commissie is ingediend, wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de ambtelijk secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

6. BIJLAGEN: overzichten

6.1. Het totale aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen



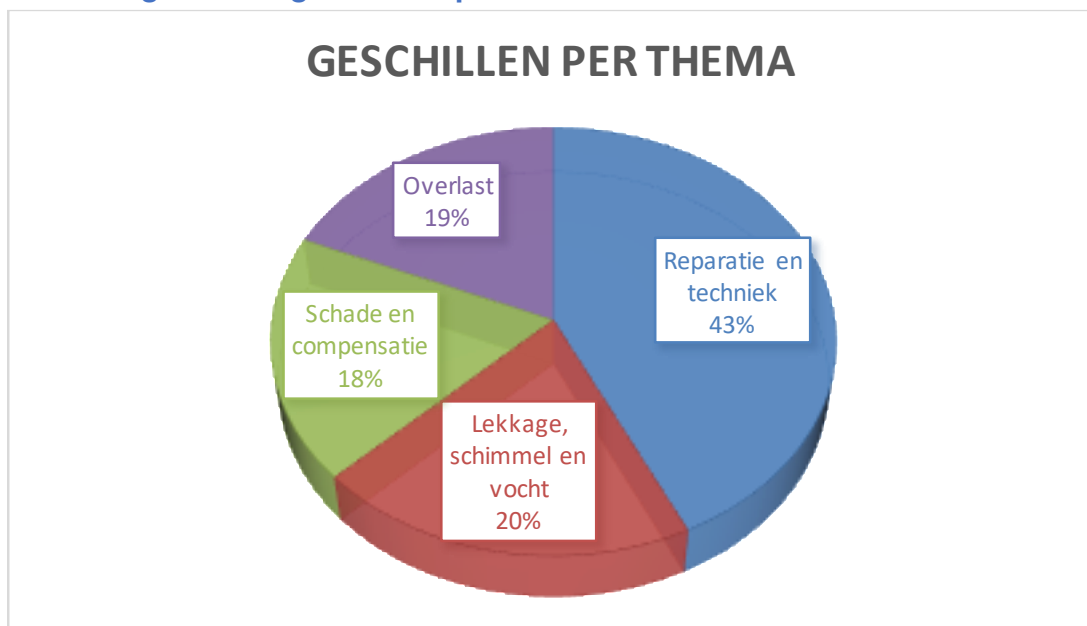
6.2. Het aantal geschillen (totaal 190) dat in 2018 is ingediend, onderverdeeld naar corporaties



6.3. Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporaties er 31 december 2018 in bezit of beheer hebben

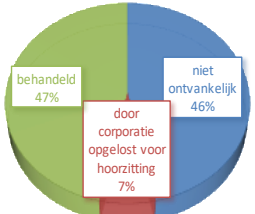
Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Woonstad Rotterdam	51.819	51.816	21	23	0,04	0,04
Havensteder	44.372	44.748	28	21	0,06	0,05
Maasdelta	16.964	16.964	4	11	0,02	0,06
Woonplus Schiedam	11.317	11.591	3	5	0,03	0,04
3B-Wonen	4.378	4.442	4	0	0,09	0,00
Patrimonium	2.578	2.542	0	1	0,00	0,04
BV Onze Woning	1.340	1.376	0	0	0,00	0,00
Samenwerking	4.350	nvt	2	nvt	0,05	nvt
Laurens Wonen	1.735	1.735	0	4	0,00	0,23
Totaal	138.853	135.214	62	65	0,04	0,05

6.4. Ingediende geschillen per thema



De ingediende geschillen, verdeeld naar de thema's die in dit jaarverslag beschreven zijn. Geschillen die buiten dit thema vallen (variërend van onheuse bejegening, niet willen meewerken aan inschrijven als medebewoner, niet vervangen oude binnendeuren, verloren sleutels e.d.) zijn in deze grafiek dus niet meegenomen.

6.5. Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld

Woonstad Rotterdam / 43 ingediend + 3 uit 2017 21 niet ontvankelijk 3 opgelost voor zitting 21 behandeld (1 door naar januari 2019)	WOONSTAD ROTTERDAM  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>46%</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Percentage	behandeld	47%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	7%	niet ontvankelijk	46%
Status	Percentage								
behandeld	47%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	7%								
niet ontvankelijk	46%								
Havensteder / 113 ingediend +2 uit 2017 69 niet ontvankelijk 15 opgelost voor zitting 28 behandeld (3 door naar januari 2019)	HAVENSTEDER  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>62%</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Percentage	behandeld	25%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%	niet ontvankelijk	62%
Status	Percentage								
behandeld	25%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%								
niet ontvankelijk	62%								
Maasdelta / 10 ingediend 4 niet ontvankelijk 2 opgelost voor zitting 4 behandeld	MAASDELTA  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Percentage	behandeld	40%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	20%	niet ontvankelijk	40%
Status	Percentage								
behandeld	40%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	20%								
niet ontvankelijk	40%								
Woonplus / 6 ingediend 2 niet ontvankelijk 1 opgelost voor zitting 3 behandeld	WOONPLUS  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Percentage	behandeld	50%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	17%	niet ontvankelijk	33%
Status	Percentage								
behandeld	50%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	17%								
niet ontvankelijk	33%								
3B Wonen / 7 ingediend + 1 uit 2017 3 niet ontvankelijk 1 opgelost voor zitting 4 behandeld	3B WONEN  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Percentage	behandeld	50%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%	niet ontvankelijk	37%
Status	Percentage								
behandeld	50%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%								
niet ontvankelijk	37%								

Samenwerking / 3 ingediend

1 niet ontvankelijk

2 behandeld

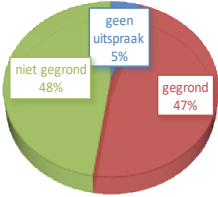
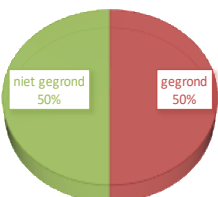
SAMENWERKING**Patrimonium en BV Onze Woning**

Geen geschillen ingediend in 2018

Laurens Wonen

1 geschil ingediend in 2018, niet ontvankelijk

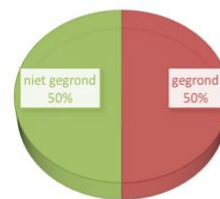
6.6. Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond

Woonstad Rotterdam 21 behandeld 10 gegrond 10 niet gegrond 1 geen uitspraak	WOONSTAD  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gegrond</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>niet gegrond</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>geen uitspraak</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	gegrond	47%	niet gegrond	48%	geen uitspraak	5%
Categorie	Percentage								
gegrond	47%								
niet gegrond	48%								
geen uitspraak	5%								
Havensteder 28 behandeld 11 gegrond 16 niet gegrond 1 geen uitspraak	HAVENSTEDER  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gegrond</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>niet gegrond</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>geen uitspraak</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	gegrond	39%	niet gegrond	57%	geen uitspraak	4%
Categorie	Percentage								
gegrond	39%								
niet gegrond	57%								
geen uitspraak	4%								
Maasdelta 4 behandeld 2 gegrond 2 niet gegrond	MAASDELTA  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gegrond</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>niet gegrond</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	gegrond	50%	niet gegrond	50%		
Categorie	Percentage								
gegrond	50%								
niet gegrond	50%								
Woonplus 3 behandeld 1 gegrond 2 niet gegrond	WOONPLUS  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gegrond</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>niet gegrond</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	gegrond	33%	niet gegrond	67%		
Categorie	Percentage								
gegrond	33%								
niet gegrond	67%								
3B Wonen 4 behandeld 1 gegrond 3 niet gegrond	3B WONEN  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gegrond</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>niet gegrond</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	gegrond	25%	niet gegrond	75%		
Categorie	Percentage								
gegrond	25%								
niet gegrond	75%								

Samenwerking**2 behandeld**

1 gegrond

1 niet gegrond

SAMENWERKING**Patrimonium, BV Onze Woning en Laurens Wonen**

Geen geschillen behandeld in 2018