



Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2016

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 28 maart 2017

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 16 mei 2017

Inhoudsopgave

1.	In de running én in de wachtstand	3
2.	Een terugblik op het zittingsjaar 2016	4
2.1.	Samenstelling van de commissie	4
2.2.	Werving nieuwe leden gestart	4
2.3.	Klacht tegen GAC ingediend bij Commissie AedesCode.....	5
2.4.	De aangesloten corporaties	6
2.5.	De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2016	6
3.	Analyse van de behandelde geschillen.....	7
4.	Conclusies en aanbevelingen per thema	8
4.1.	Lekkage, schimmel en vocht	8
4.2.	Wie moet welke kosten betalen?	10
4.3.	Afhandeling van klachten en reparatieverzoeken	12
4.4.	Bejegening en communicatie	14
5.	Algemene conclusies en aanbevelingen	18
6.	Bereikbaarheid van de commissie	19
7.	BIJLAGEN: overzichten.....	20

1. In de running én in de wachtstand

"2016 was voor de GAC allesbehalve een saai jaar. Nooit eerder kregen we zoveel zaken voorgelegd. De geschillen waren ook nog eens zeer uiteenlopend van aard. In november liet een nieuwe corporatie weten zich te willen aansluiten, de achtste. En voor het eerst in ons bestaan werd bij de Commissie AedesCode een klacht ingediend over de GAC zelf. U leest er meer over verderop in dit Jaarverslag.

Aan de ene kant waren we als commissie dus volop in de running. Met ervaren commissieleden, een goed ingevoerde secretaris en een beproefde werkwijze, functioneert de GAC goed. Het feit dat het aantal aangesloten corporaties is verdubbeld in de periode van mijn voorzitterschap, laat zien dat de aangesloten corporaties ook vinden dat we ons werk goed doen. Zij nemen onze adviezen serieus en zodoende kunnen wij als GAC ook echt van betekenis zijn voor de huurders.

Anderzijds stonden we ook een beetje in de wachtstand. Een uitvloeisel van de in 2015 ingevoerde Woningwet is namelijk dat de minister van Wonen slechts één klachtencommissie wil voor alle corporaties. Eerder was het de bedoeling dat de geschilbeslechting per 1 januari 2017 landelijk georganiseerd zou zijn. Maar afgelopen jaar heeft minister Blok besloten om dit bij wet te regelen. Daardoor is vertraging ontstaan en hebben de corporaties uitstel gekregen om zich aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie. Bovendien werd in de loop van het jaar duidelijk dat het ernaar uitziet dat de bestaande (regionale) klachtencommissies wel bestaansrecht houden. Aedes pleit ervoor dat corporaties kunnen kiezen of ze een eigen commissie houden als onderdeel van hun interne klachtenprocedure. Huurders van corporaties die daarvoor kiezen, kunnen dan de landelijke geschillencommissie inschakelen als zij niet tevreden zijn met het advies van de klachtencommissie van de corporatie.

Door deze ontwikkelingen lijkt de toekomst van de GAC eind 2016 iets minder onzeker. Zeker is dat we in elk geval in 2017 verder kunnen met ons werk. De aangesloten corporaties hebben ons laten weten dat zij ook na 2017 graag verder willen met de GAC. Ze vinden de GAC laagdrempelig en ze waarderen de korte termijnen waarbinnen wij geschillen afhandelen en de duidelijke adviezen die wij geven. Richting hun klanten vinden ze de GAC als regionale commissie, met kennis van de regionale omstandigheden en ontwikkelingen, klantgerichter dan een landelijke commissie. We moeten dus even afwachten of de nieuwe wet die de oprichting regelt van de landelijke geschillencommissie inderdaad ruimte biedt voor het voortbestaan van (regionale) klachtencommissies. Maar als die ruimte er komt, dan heb ik er vertrouwen in dat de GAC ook na 2017 bestaansrecht houdt.

Kathina Post
Voorzitter

2. Een terugblik op het zittingsjaar 2016

2.1. Samenstelling van de commissie

In 2016 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 ondersteuning geboden 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 2016 is Kathina Post herbenoemd voor haar tweede termijn als voorzitter.

Per 31 december 2016 eindigde de derde en laatste termijn voor Leo van der Sanden en Ayhan Akgul. Normaal gesproken zou dit vooruitzicht aanleiding zijn om in september te beginnen met de werving van nieuwe leden. Op dat moment was echter nog onduidelijk wat de consequenties zouden zijn van de nieuwe Woningwet voor het voortbestaan van de GAC. Daarom hebben de bestuurders in overleg met de GAC besloten om een uitzondering te maken op het reglement: in het geval dat de GAC haar werk zou kunnen voortzetten, zou de termijn van Leo en Ayhan met één jaar worden verlengd. Eind 2016 werd duidelijk dat van deze uitzondering gebruik wordt gemaakt omdat de GAC in elk geval in 2017 haar werk kan continueren.

Waar de GAC blij was met de uitkomst dat zij voorlopig verder kan met haar werk, stelde het GAC-lid Ysolde Houdijk voor een dilemma. Haar tweede termijn zou op 31 december 2018 eindigen maar het werd voor haar steeds lastiger om het werk voor de GAC te combineren met haar intensieve baan als makelaar. Uiteindelijk heeft zij besloten om per 31 december 2016 af te treden. De commissie vindt het vertrek van Ysolde spijtig, maar heeft alle begrip voor haar besluit en dankt Ysolde voor haar betrokken inzet in de afgelopen jaren.

Het rooster van aftreden is nu als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Leo van der Sanden	31-12-2017	Niet herbenoembaar
Ayhan Akgul	31-12-2017	Niet herbenoembaar
Jan Dijkstra	31-12-2017	Niet herbenoembaar
Cor Bruining	31-12-2017	nog 1 keer
Kathina Post	31-12-2018	nog 1 keer

2.2. Werving nieuwe leden gestart

Eind december 2016 is de GAC begonnen met de werving van twee nieuwe leden. Eén ter invulling van de vacature die is ontstaan door het vertrek van Ysolde. En één om de continuïteit van de GAC te garanderen als eind 2017 drie niet herbenoembare leden tegelijkertijd aftreden. Bij de werving wordt specifiek gezocht naar kandidaten met kennis en ervaring op de gebieden volkshuisvesting, techniek en maatschappelijk/communicatie. In december is een advertentie geplaatst op de website van de

GAC. Daarnaast is de advertentie via LinkedIn gedeeld en hebben zowel de leden van de GAC als de bestuurders in hun netwerk rondgekeken naar geschikte kandidaten.

2.3. Klacht tegen GAC ingediend bij Commissie AedesCode

In 2016 is voor het eerst sinds haar oprichting een klacht ingediend over de GAC zelf. Een huurder van één van de corporaties wendt zich tot de Commissie AedesCode nadat de GAC hem heeft laten weten dat een door hem ingediend geschil niet-ontvankelijk is. Bij het betreffende geschil gaat het erom dat de corporatie huurdersgegevens aan een derde partij heeft doorgegeven. Klager maakt daartegen bezwaar en vindt dat corporatie de wettelijke regels heeft overtreden. Corporatie meent dat zij volgens de regels heeft gehandeld. Na enige correspondentie over en weer is klager niet tevreden over de antwoorden van de corporatie en vraagt hij waar hij een klacht kan indienen over het handelen van corporatie. Corporatie verwijst hem naar de GAC. In december 2015 ontvangt de GAC de klacht. Verwijzend naar haar reglement, stuurt de GAC hem het volgende bericht:

'De commissie behandelt geen geschillen waarvoor een andere geschillenbeslechtende instantie bestaat. Uw geschil gaat erover dat u vindt dat de corporatie zich niet heeft gehouden aan de privacywetgeving. In de privacywetgeving is geregeld hoe geschillen over toepassing van deze wet behandeld moeten worden. U kunt daarvoor de rechter inschakelen. Dit onderdeel van uw geschil is derhalve bij de Geschillenadviescommissie niet ontvankelijk.'

Klager antwoordt de GAC dat hij het hiermee niet eens is; corporatie heeft hem immers niet voor niets naar de GAC doorverwezen. Klager is vasthoudend, maar na nog enkele mailtjes geeft hij uiteindelijk aan dat hij bij corporatie gaat navragen waar hij naar toe kan met zijn geschil. Corporatie laat hem weten dat ze zich aansluit bij de visie van de GAC voor wat betreft het niet-ontvankelijk zijn van het geschil en sluit in januari 2016 het dossier. Voor de GAC is het hiermee afgedaan. Groot is dan ook haar verbazing als zij in mei 2016 van een medewerker van de corporatie hoort dat klager met zijn klachten naar de Commissie AedesCode is gegaan en dat deze de zaak heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan. De Commissie AedesCode vindt dat de GAC niet volgens haar reglement heeft gehandeld. Ze wijst daarbij op artikel 10 lid 3c in het reglement. Daarin staat dat 'een geschil niet in behandeling kan worden genomen indien klager bij een andere, specifiek daartoe uitgeruste commissie terecht kan'. De Commissie AedesCode meent dat binnen de Wet bescherming persoonsgegevens niet zo'n commissie is en dat met het woord 'commissie' niet de rechter bedoeld kan zijn. De uitspraak luidt dat de klacht gegrond is en dat klager voor inhoudelijke behandeling van zijn geschil wordt terugverwezen naar de GAC.

Behalve verbaasd is de GAC ook verontwaardigd omdat corporatie haar niet heeft geïnformeerd over de ingediende klacht. Corporatie was op de hoogte en heeft verweer gevoerd tijdens de behandeling van de zaak. De GAC was daar graag zelf op zijn minst bij betrokken geweest. De voorzitter en ambtelijk secretaris van de GAC voeren hierover enkele gesprekken met de bestuurder van corporatie. Deze erkent dat het proces niet zorgvuldig is verlopen. De gesprekken klaren de lucht en de GAC neemt de zaak alsnog in behandeling. Een beschrijving van de zaak is opgenomen in dit Jaarverslag, als afzonderlijke zaak buiten de thema's om.

De GAC concludeert voor zichzelf dat zij in deze zaak haar reglement te strikt heeft geïnterpreteerd. Ze ziet geen reden om het reglement aan te passen.

2.4. De aangesloten corporaties

Het overzicht van de aangesloten corporaties ziet er per 31 december 2016 als volgt uit:

- 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 beheren deze corporaties ruim 130.000 verhuureenheden. Huurders en andere klanten van de aangesloten corporaties kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies. In november heeft Laurens Wonen besloten om zich per 1 januari 2017 aan te sluiten bij de GAC.

Zoals gebruikelijk heeft de GAC in 2016 twee keer overleg gevoerd met de besturen van de corporaties. In het voorjaar ging het over het jaarverslag en de financiële verantwoording van de GAC. In het najaar stond de begroting op de agenda en is uitgebreid van gedachten gewisseld over het voortbestaan van de GAC. Verder spraken de corporaties en de GAC in algemene zin over de gevolgen van de nieuwe Woningwet voor de corporaties en wat dat betekent voor de huurders. Ook kwam ter sprake dat corporaties veel werk hebben aan verwarde mensen die zelfstandig wonen. De problemen die deze mensen hebben en vaak ook in hun omgeving veroorzaken, vragen veel inzet van bijvoorbeeld woonconsulenten. Vanuit de corporaties is er veel contact met de politie en de hulpverlening. Ook de GAC merkt dat een deel van de klagers verward is en/of kampt met psychische problemen. In een aantal gevallen zijn psychische problemen ook de achterliggende oorzaak van een geschil.

2.5. De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2016

De GAC heeft in 2016 twee keer vergaderd met de voltallige commissie. In het voorjaar ging het over de tekst van het Jaarverslag. Tijdens de tweede plenaire vergadering, toen duidelijk was dat de GAC haar werk in elk geval in 2017 kan voortzetten, hebben de commissieleden met elkaar gesproken over de werving van nieuwe leden. De profielschets is tegen het licht gehouden en de commissieleden hebben bepaald op welke vakgebieden de kandidaten deskundig moeten zijn. Daarnaast heeft Leo van der Sanden de andere commissieleden op de hoogte gebracht van de nieuwste ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

De GAC belegde in 2016 achttien hoorzittingen. Bij een vijftal geschillen was degene die de corporatie vertegenwoordigde niet goed op de hoogte van de (details van de) inhoud van de zaak. De GAC betreurt dat. Niet alleen komt het weinig professioneel over ten opzichte van de aanwezige huurder(s) als de corporatiemedewerker veel vragen niet kan beantwoorden, het maakt het voor de commissie ook lastig om een goed afgewogen oordeel over de zaak te geven. De GAC doet daarom een dringend beroep op alle aangesloten corporaties om goed geïnformeerde en gemandateerde medewerkers naar de hoorzittingen af te vaardigen.

Al enkele jaren houdt de GAC haar hoorzittingen op 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 zijn aangewezen op een rolstoel of rollator. De GAC heeft veel waardering voor de prettige en gastvrije manier waarop Woonstad Rotterdam haar en haar gasten ontvangt.

3. Analyse van de behandelde geschillen

In 2016 zijn bij de GAC 161 geschillen ingediend. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2015, toen 122 geschillen werden ingediend. Van de ingediende geschillen bleken er 86 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (51 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (11 keer) of ging over woningtoewijzing (6 keer). Het kwam 7 keer voor dat een koper wonend in een gecombineerd complex met koop- en huurwoningen, een geschil indiende. Ook die geschillen zijn niet ontvankelijk. Kort voor de hoorzitting konden 13 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 2 geschillen ingediend die in januari 2017 zijn behandeld.

Van de klagers gebruikten 86 het online formulier op de website van de GAC en 58 dienden hun klacht in per e-mail. Verder waren er nog 15 huurders die hun geschil per brief bij de GAC indienden.

Uiteindelijk heeft de GAC in 2016 65 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief de 5 geschillen die eind december 2015 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 18 hoorzittingen.

Samengevat:

ingediend 2016	161	
niet ontvankelijk	86	
		75
over uit december 2015	5	
Totaal te behandelen		80
in mindering:		
voor zitting opgelost	13	
		67
door naar januari 2017	2	
BEHANDELD		65

Van de 65 behandelde geschillen zijn er 27 geheel of gedeeltelijk gegrond en 37 niet gegrond verklaard. Over 1 zaak is geen advies uitgebracht omdat tijdens de zitting een oplossing werd gevonden.

In 26 van de 27 gegronde zaken waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen. In 1 zaak nam de corporatie het advies niet over.

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

4. Conclusies en aanbevelingen per thema

Het aantal door de GAC behandelde zaken is in 2016 flink hoger dan voorgaande jaren. Hoewel de klachten dit jaar inhoudelijk erg verschillend zijn, kan de commissie ook voor dit Jaarverslag weer een aantal thema's benoemen die regelmatig de revue zijn gepasseerd. Thema's die veelal niet nieuw zijn. Het zijn de hete hangijzers tussen huurder en verhuurder waarover vaak verschil van mening ontstaat. Door deze thema's te benoemen, samen met een aantal zaken die illustratief zijn, wil de GAC daar extra aandacht op vestigen. Voor zover mogelijk verbindt ze algemene aanbevelingen en conclusies aan deze thema's. Daar kunnen alle aangesloten corporaties hun voordeel mee doen.

Op basis van alle ingediende geschillen brengt de GAC de volgende thema's onder de aandacht:

1. Lekkage, schimmel en vocht
2. Wie moet welke kosten betalen?
3. Het afhandelen van klachten en reparatieverzoeken
4. Bejegening en communicatie

In de geanonimiseerde zaken bij de thema's wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij. Tenzij anders vermeld, heeft de corporatie het advies overgenomen.

4.1. Lekkage, schimmel en vocht

Dit thema komt in bijna ieder jaarverslag van de GAC aan de orde. Ook landelijk gezien zijn lekkage en vocht in huurwoningen veelvoorkomende en lastig te bestrijden problemen. Problemen bovendien die grote impact hebben op de bewoners. Vaak vragen zij zich af of hun woning nog wel gezond is om in te wonen. Tekenend is dat het NOS-journaal in 2016 aandacht aan dit vraagstuk besteedde naar aanleiding van een klacht van een huurder tegen Vestia. Ook bij de GAC kwamen in 2016 weer veel klachten over lekkages, vocht en schimmel binnen. Zoals de volgende zaken.

4.1.1. Huis vol pannetjes en emmers

Klagers flatwoning ligt direct onder het platte dak. Als het regent, is hij overal in huis in de weer met potjes, pannetjes en emmers om water op te vangen. Soms moet hij zelfs 's nachts zijn bed uit om emmers te legen. Als hij zijn klacht begin 2016 bij de GAC indient, duren de problemen al ruim twee jaar, heeft de aannemer zeker veertien keer reparaties verricht en heeft klager zeven weken van zijn werk moeten verzuimen door de overlast van vocht en schimmel. Klager vindt dat hij al geruime tijd geen woongenot heeft. Tijdens de zitting erkent corporatie de klachten. Het dak is toe aan groot onderhoud. Corporatie geeft ook aan dat het onderhoud dat gepland stond voor 2017 naar voren is gehaald. Inmiddels is 60 m² van de totale 200 m² vervangen, de rest volgt in de loop van 2016. Klager beaamt dat de renovatie in november 2015 is begonnen en dat het sindsdien niet meer lekt in huis. Hij zit echter nog wel met flinke schade aan zijn laminaat, plafond en wanden. De verzekering van corporatie heeft een bedrag uitgekeerd, maar klager weet niet precies waarvoor. Met zijn verzoek om een ongeriefvergoeding voor het gebrek aan woongenot heeft corporatie nog niets gedaan. Corporatie zegt toe de vochtplekken op plafond en wanden te verhelpen. De GAC constateert dat corporatie de verantwoordelijkheid voor het oplossen van de lekkages heeft verlegd naar een aannemer die niet aan corporatie heeft teruggekoppeld dat de reparaties niet hielpen en dat er blijkbaar een groter probleem was. Verder stelt de commissie dat doordat het zo lang duurde voordat corporatie haar verzekering inschakelde voor de schade aan de eigendommen van klager, de dagwaarde (te) laat is vastgesteld. De GAC vindt het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie klager een passende ongeriefvergoeding toe te kennen. Corporatie laat weten het door klager gevraagde bedrag van € 1.800,- te betalen.

4.1.2. Ontevreden en ongerust

Ook in deze zaak kampt klager vele jaren met lekkage in zijn huis. Na talloze meldingen, veel thuis moeten blijven en steeds weer andere mensen over de vloer, is de lekkage uiteindelijk verholpen.

Maar de gevolgschade is nog altijd niet geheel opgelost. Klager voelt zich niet serieus genomen. Hij wil precies weten wat de oorzaak is van het vochtprobleem en antwoord op de vraag of hij heeft blootgestaan aan koolmonoxide. Ook wil hij een financiële compensatie voor gederfd woongenot en geleden schade. De vertegenwoordiger van de corporatie is nog maar kort in dienst en kent niet de hele voorgeschiedenis. Hij geeft aan dat er twee problemen waren. Er was daklekkage waardoor schade in de slaapkamer is ontstaan, en er was een breuk in de rookgasafvoer van de benedenburen met vocht en waterdamp tot gevolg. Beide gebreken zijn verholpen. Maar hij vindt ook dat corporatie de problemen handiger had kunnen aanpakken en wil daarom binnen de corporatie aankaarten dat een vergoeding wellicht op zijn plaats is. De commissie vindt alles overziend het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie om de gevolgen van de lekkages zo snel mogelijk te verhelpen en in overweging te nemen om klager voor het geleden ongerief een financiële compensatie aan te bieden. Daarnaast adviseert ze corporatie in gesprek te gaan met klager over zijn vragen over wat er precies is gebeurd en zijn ongerustheid over de aanwezigheid van koolmonoxide in zijn woning.

4.1.3. Kletsnatte badkamermuren

Door lekkage vanuit de badkamer van klagers woning zijn de slaapkamers aan weerszijden van de badkamer en de badkamer zelf vochtig en aangetast door schimmel. Klager vindt zelfs schimmel in zijn kledingkast. De lekkage is weliswaar verholpen, klager zit nog wel met de schade. Deze wordt niet vergoed door zijn inboedelverzekering. Klager vindt dat corporatie nalatig is geweest, voelt zich niet serieus genomen en vraagt schadevergoeding. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat zij meent dat door klager aangebracht slecht kitwerk de oorzaak is van de vochtproblemen. Daarom wil corporatie niet ingaan op de claim die klager heeft ingediend. Corporatie vertelt echter ook dat de vloer is opengebroken omdat er iets mis was met het doucheputje en dat de badkamer uiteindelijk helemaal is gerenoveerd. Klager vertelt dat hij slechts één randje kit heeft aangebracht langs een houten paneel op de grond waar water langs bleef stromen. Desgevraagd vertelt hij verder dat hij al last had van vocht en schimmel vrij lang voordat hij de betreffende kitrand heeft aangebracht. Omdat bovendien de vochtproblemen niet waren verholpen nadat corporatie de kit had gerepareerd, concludeert de commissie dat het niet aannemelijk is dat de door klager aangebrachte kit de oorzaak is van de vochtproblemen. Omdat de vertegenwoordiger van corporatie niet op alle vragen antwoord kan geven, brengt de technisch specialist van de commissie een inspectiebezoek bij klager. Corporatie is hierbij aanwezig. Hij concludeert dat gebrekkig tegel-, voeg- en kitwerk de oorzaak zijn geweest van het gedurende lange tijd doorleken van douchewater. Dit water is opgezogen in het achterhout en de gipsplaten met muffe lucht en ernstige schimmelvorming tot gevolg. Verder stelt hij dat de schade het gevolg lijkt van het uitblijven van noodzakelijk onderhoud en dat de ventilatie niet optimaal is. Vanwege de situering van de douche in de woning, zal de vochthuishouding in wankel evenwicht blijven. Hij adviseert klager om na iedere douchebeurt de tegels nauwkeurig droog te maken. Op basis van het inspectiebezoek verklaart de GAC het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie de gebreken te verhelpen, de schade te vergoeden en maatregelen te nemen om schimmel tegen te gaan en nieuwe lekkages te voorkomen.

4.1.4. Opbollende keukenkastjes

Na vertrek uit zijn vorige woning krijgt klager bij de eindinspectie te maken met kosten voor het vervangen van een aantal keukenkastjes omdat de fineerlaag daarvan licht is opgezwollen. Klager heeft dit zelf niet gezien en bij de eerste inspectie is het ook niet opgemerkt. Klager vindt het niet zijn schuld maar corporatie stelt dat het opbollen van het fineer is veroorzaakt door het gebruik van te veel water. Onder protest tekent klager de opleverstaat. Na deze ervaring kijkt hij wel extra kritisch naar de keukenkastjes in zijn nieuwe woning. En wat blijkt: ook daar zijn plekken waar de fineerlaag opbult. Nadat hij dit bij corporatie heeft gemeld, worden de deurtjes op kosten van corporatie vernieuwd. Echter, na anderhalf jaar ontstaan ook op deze nieuwe deurtjes dezelfde problemen. Klager durft bijna geen water meer te gebruiken en beklaagt zich dat corporatie het probleem niet afdoende oplost. Ook maakt hij bezwaar tegen de vervangingskosten die hij voor zijn vorige woning

heeft moeten betalen. Corporatie geeft aan dat zij haar actie om de meest recente schade op te lossen heeft gestaakt nadat klager een medewerker heeft uitgemaakt voor leugenaar. Klager erkent dit en biedt zijn excuses aan. De GAC vindt het vreemd dat klager nu voor de derde keer met dit probleem te maken krijgt. Daarom besluit ze het geschil aan te houden tot na een inspectie bij klager thuis. Deze inspectie wijst uit dat het niet aannemelijk is dat de keuken met overmatig water wordt schoongemaakt of dat er bij het afwassen veelvuldig water uit de gootsteen loopt. Ook blijkt niet dat door een sterk aflopende aanrechtrand water gemakkelijk van het aanrecht kan druipen. Onder de vloerbedekking zijn geen leksporen en onder en achter het keukenblok zijn geen lekkagebronnen. Met al deze informatie vindt de GAC dat de klacht gegrond is. Het advies aan corporatie luidt om klager de kosten voor vervanging van de keukendeurtjes in zijn vorige woning terug te betalen en de door vocht aangetaste en opgezwollen delen van zijn huidige keuken voor eigen rekening te vervangen.

4.1.5. Conclusies en aanbevelingen

De GAC kan niet genoeg benadrukken hoe belastend het voor een huurder is als hij te maken krijgt met lekkages, vocht en schimmel in zijn woning. Het raakt de gezondheid van de bewoner, levert veel frustratie op en vaak ook schaamte. Mensen durven geen bezoek meer te ontvangen omdat ze zich generen voor de muffe lucht in huis en vochtplekken en 'vieze' schimmel op de muren. De GAC bepleit daarom een grondig onderzoek bij elke klacht over vocht en lekkage. Ook als in eerste instantie de klachten lijken te worden veroorzaakt door bewonersgedrag, is het goed om verder te kijken of er niet (ook) een technische oorzaak in het spel is. Houd als corporatie goed de vinger aan de pols over de afhandeling van de problemen, zeker als het verhelpen van lekkages en vochtproblemen is uitbesteed. En ga bij aanhoudende klachten zelf ook eens ter plaatse kijken. Bij de inspecties die de GAC in bovengenoemde zaken heeft uitgevoerd, schrokken de daarbij aanwezige medewerkers van de corporatie zelf ook van de situatie. Tot slot: bij schade door lekkage en vocht verwijst de corporatie vaak naar de inboedelverzekering van de huurder. Voor de huurder is het vaak niet duidelijk dat corporatie daarmee niet de verantwoordelijkheid afschuift, maar dat het voor huurder financieel gunstiger kan zijn om bij zijn eigen verzekering te claimen in plaats van via de aansprakelijkheidsverzekering van corporatie. Het zou goed zijn als corporaties dit beter uitleggen.

4.2. Wie moet welke kosten betalen?

De GAC kreeg in 2016 diverse zaken voorgelegd met een financiële component waarbij niet duidelijk was wie de kosten moest dragen. De primaire doelgroep van corporaties behoort tot de lagere inkomensgroepen en een deel heeft moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Het is daarom niet verwonderlijk dat huurders bezwaar maken op het moment dat de corporatie hen (extra) kosten in rekening brengt of zij zich financieel benadeeld voelen. Zoals de huurders in de volgende zaken.

4.2.1. Verwarmingsproblemen kosten buitensporig veel vrije dagen

Als klager zijn nieuwbouwwoning betreft, blijkt de vloerverwarming in een deel van de woning niet te werken. Klager krijgt bovendien al snel te maken met lekkage uit de leidingen van de vloerverwarming. Daardoor moet het net gelegde laminaat worden verwijderd. Corporatie betaalt het opnieuw leggen van laminaat en vergoedt een maand huur omdat klager de woning niet direct kan bewonen. Het laatste gebeurt echter met aftrek van een bedrag aan huurtoeslag, terwijl klager daar geen recht op heeft. Klager vindt dus dat corporatie hem te weinig heeft vergoed. Omdat het bovendien tobben blijft met de verwarming en klager maar liefst elf dagen vrij heeft moeten nemen voor reparaties, wil hij ook een financiële compensatie voor het ontbreken van woongenot en de opgenomen vrije dagen. Corporatie vindt dat zij met het vergoeden van het laminaat en de eerste maand huur al veel heeft gedaan. Tijdens de zitting blijkt de corporatiemedewerker niet bekend met de recente klachten over de verwarming. Hij was bij de zaak betrokken tot en met de inhuur, daarna heeft een andere afdeling het dossier overgenomen. Uit het dossier blijkt dat klager tot anderhalf jaar na oplevering brieven heeft geschreven over de verwarmingsklachten. Daarna is hij er naar eigen

zeggen mee opgehouden en heeft hij zelf elektrische kachels aangeschaft. De commissie stelt dat corporatie verantwoordelijk is voor het verhelpen van de gebreken en dat klager buitensporig veel vrije dagen heeft moeten opnemen voor de werkzaamheden in zijn woning. Ze constateert ook dat de door corporatie betaalde compensatie huur los staat van een vergoeding voor die vrije dagen. De GAC, die het geschil gegrond vindt, adviseert corporatie daarom om de voor de reparaties opgenomen vrije dagen te vergoeden. Daarnaast adviseert ze het werkelijk betaalde huurbedrag aan klager terug te betalen, rekening houdend met het niet ontvangen/terugbetaalde bedrag aan huurtoeslag.

4.2.2. Verschil tussen lat en balk

Natuurlijk zijn niet alle verzoeken van huurders redelijk. Zoals in deze zaak. Bij renovatie van zijn woning zijn de dakramen vervangen. Omdat de nieuwe ramen andere afmetingen hebben dan de oude, passen de door klager aangeschafte jaloezieën niet meer. Klager wil hiervoor een financiële vergoeding en corporatie gaat hierin niet mee. Tijdens de zitting licht klager toe dat de door de corporatie ingeschakelde aannemer heeft toegezegd dat hij het verschil in afmeting zou oplossen met een lat in het raam. Maar de oplossing blijkt een dikkere balk te zijn dan de lat waarmee hij rekening hield. De balk is volgens hem een onacceptabele, lelijke oplossing. En dat terwijl hij de oude ramen, die naar zijn mening helemaal niet vervangen hadden hoeven worden, mooi strak had afgelakt. Corporatie verweert dat de ramen 30 jaar oud waren en dat zij van verschillende huurders in het complex klachten kreeg over mankementen en lekkage. Daarom zijn ze vervangen. Corporatie heeft vooraf aangegeven dat de afmeting van het glas van de nieuwe ramen mogelijk zou kunnen afwijken. In de Algemene Voorwaarden bij de huurovereenkomst staat dat in geval van renovatie geen vergoeding aan de huurder hoeft te worden toegekend. Het kan zijn dat klager een andere verwachting had van de renovatie, maar de commissie vindt dat corporatie klager met de lat of balk een goed alternatief heeft geboden. Ze acht het geschil daarom niet gegrond.

4.2.3. Duur SOS-bericht

Klagers telefoon biedt de mogelijkheid om een SOS-bericht te versturen. Tijdens een uitstapje is per ongeluk zo'n SOS-bericht verstuurd, waarschijnlijk omdat het SOS-knopje ergens tegenaan heeft gedrukt in klagers tas. Het bericht komt bij klagers dochter terecht. Zij krijgt telefonisch geen contact met klager en gaat daarom bij klagers woning kijken wat er aan de hand is. Omdat zij daar niet naar binnen kan, belt ze 112. De politie komt en besluit de voordeur te forceren om binnen te kijken of hulp moet worden verleend. De voordeur raakt daarbij zodanig beschadigd dat hij helemaal moet worden vernieuwd. Corporatie brengt klager de helft van de kosten voor een nieuwe voordeur in rekening. Klager maakt bezwaar en vindt dat corporatie de hele rekening moet betalen. Tijdens de zitting legt hij uit dat de politie op eigen initiatief de deur heeft geforceerd. Zijn dochter had dat niet voorzien. Klager verwacht van corporatie dat zij de deur vervangt en de rekening naar de politie stuurt. Corporatie stelt echter dat in dit geval de oorzaak van de schade bij klager ligt omdat die de politie heeft ingeschakeld. Klager kan als hij vindt dat de politie daarbij te veel schade heeft veroorzaakt, een klacht indienen bij de politie. De GAC vindt dat corporatie niet verplicht is de kosten van een nieuwe voordeur voor haar rekening te nemen en dat zij zich coulant opstelt met het aanbod om de helft van de kosten te betalen. Het zou wel goed zijn als corporatie klager openheid van zaken geeft over het offertebedrag voor de nieuwe voordeur. De commissie vindt het geschil niet gegrond. Ze geeft corporatie in overweging klager een passende betalingsregeling te bieden.

4.2.4. Principekwestie

Tijdens een renovatie van de entree van klagers complex, wordt het portiekslot vervangen door een slot met gecertificeerde sleutels. Enkele maanden later breekt één van de sleutels als klagers zoon deze in het slot steekt, volgens klager zonder wild of roekeloos gedrag. Corporatie stelt zich op het standpunt dat klager de kosten voor de nieuwe sleutel moet betalen. Klager is het hiermee niet eens en voelt zich niet serieus genomen omdat corporatie geen oplossing wil zoeken. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat de fabrikant vindt dat de breuk niet onder de garantie valt. De

vertegenwoordiger van corporatie vindt het echter ook een beetje beschamend dat voor de claim van € 15,- waar het hier om gaat, een hoorzitting met de GAC moet worden gehouden. Hij vindt dat klager niet de dupe mag zijn als dit niet onder de garantie valt. Hij stelt voor met klager in gesprek te gaan en vanuit corporatie alsnog met een oplossing te komen. De GAC besluit de zaak aan te houden. Enkele weken later laat corporatie aan de commissie weten dat klager een nieuwe sleutel heeft gekregen, voor rekening van corporatie.

4.2.5. Conclusies en aanbevelingen

Omdat de zaken heel verschillend zijn, is het niet zo gemakkelijk om algemene conclusies te trekken en aanbevelingen te doen. Er zijn wel enkele aandachtspunten te benoemen. Zo wijst de laatste zaak uit dat je als corporatie soms beter praktisch met een situatie kunt omgaan. Als de discussie met een huurder draait om een laag bedrag, kan het voordeliger zijn om de huurder tegemoet te komen. De commissie realiseert zich dat het moeilijke hierbij is waar je als corporatie dan de grens trekt en dat er sprake kan zijn van precedentwerking. Een ander aandachtspunt is het belang van goed op elkaar aansluitende werkprocessen. In de eerste zaak bij dit thema bijvoorbeeld, lijkt het dat corporatie onvoldoende zicht had op de aanhoudende verwarmingsproblemen omdat er geen goede overdracht was tussen de medewerkers die zich met nieuwbouw bezighouden en zij die het reguliere woningbeheer doen. Betere interne afstemming had mogelijk veel immateriële schade kunnen voorkomen.

4.3. Afhandeling van klachten en reparatieverzoeken

Afhandeling van klachten en reparatieverzoeken is ook een bijna jaarlijks terugkerend thema. Begrijpelijk, want juist hierbij kan, in elk geval in de ogen van huurders, veel misgaan. De volgende zaken illustreren dit.

4.3.1. 'Openbaar' privéterras

De benedenwoning van klager heeft aan de slaapkamerzijde een terras. Omdat rond dit terras geen afscheiding staat, lopen er regelmatig andere bewoners over dit privéterras. Vervelend, niet alleen omdat hierdoor klagers privacy wordt aangetast, maar ook omdat klager regelmatig troep zoals hondenpoep en sigarettenpeuken op zijn terras vindt. Klager heeft corporatie gevraagd of hij een afscheiding mag (laten) aanbrengen. Volgens klager ging corporatie in eerste instantie akkoord. Corporatie heeft zelfs, zo blijkt uit het dossier, een aannemer ingeschakeld om een offerte te maken voor het plaatsen van de schutting. Klager heeft zelf materiaal aangeschaft. Maar later laat corporatie hem weten dat hij geen vaste afscheiding mag (laten) plaatsen. Tijdens de zitting licht klager toe dat naast zijn woning een (nood)trap loopt die door veel bewoners wordt gebruikt als kortere route naar de garages. Het woongebouw bestaat uit een combinatie van huur- en koopwoningen. De Vereniging van Eigenaren (VVE) heeft een bloembak naast zijn terras gezet, maar die schermt maar een klein gedeelte af. De corporatiemedewerker, die op veel vragen van de commissie geen antwoord heeft, vertelt dat corporatie het verzoek van klager bij de VVE heeft ingediend. Deze is niet akkoord gegaan omdat er niets aan de muur mag worden bevestigd. De GAC vraagt of enkele plantenbakken met bijvoorbeeld tegen elkaar aan groeiende coniferen wel zijn toegestaan. Corporatie antwoordt bevestigend en klager geeft aan hiermee wel tevreden te zijn. Omdat het terras de officiële buitenruimte is van de woning, vindt de GAC dat corporatie moet zorgen dat het voor andere bewoners en derden duidelijk is dat dit privégebied is. Omdat dit nu niet zo is, kan klager zijn terras niet goed gebruiken en heeft hij overlast van anderen. Op basis van schriftelijke toezeggingen van corporatie mocht klager ervan uitgaan dat een afscheiding rond zijn terras mag worden geplaatst. De GAC vindt het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie op eigen kosten te zorgen voor een deugdelijke afscheiding van het terras waardoor anderen het niet meer kunnen betreden. Als een schutting niet is toegestaan, dan door middel van voldoende plantenbakken. Verder adviseert ze corporatie om de kosten van de door klager aangeschafte materialen te vergoeden.

4.3.2. Misverstand over afbetaling luxe keuken

Als klager zijn woning betreft, maakt hij gebruik van de mogelijkheid om via het keukenplan van corporatie een luxere keuken te laten plaatsen. Klager heeft daarbij de keuze: de meerkosten in één keer betalen of die in de huur laten opnemen. Hij kiest voor het laatste en betaalt daarom een toeslag op de maandelijkse huur. Klager gaat ervan uit dat dit voor een periode van vijf jaar zou zijn. Hij is daarom onaangenaam verrast als blijkt dat de huurverhoging permanent is. Nu hij na ruim tien jaar naar eigen zeggen de keuken volledig heeft afbetaald, heeft hij corporatie verzocht om de toeslag stop te zetten. Corporatie heeft dit verzoek afgewezen. Tijdens de zitting vertelt klager dat hem mondeling is uitgelegd dat hij voor de luxere keuken vijf jaar een toeslag zou moeten betalen. De toeslag bedraagt € 60,83 en hij heeft hiervoor een contract ondertekend. Helaas staat nergens op papier dat de toeslag na vijf jaar zou eindigen. Corporatie legt uit dat haar beleid is dat als zij een investering doet in de woning van een huurder, de huurder die kan betalen door een huurverhoging van 1% van het investeringsbedrag. Deze regeling is op klager van toepassing. Corporatie onderhoudt de keuken en als het nodig is, vervangt zij hem ook. Klager vertelt dat hij destijds in een noodsituatie zat en de situatie niet kon overzien. Hij heeft nu spijt van zijn beslissing, zeker omdat zijn inkomen binnenkort lager wordt omdat de kindertoeslag gaat vervallen. Omdat klager het contract heeft getekend en had kunnen weten dat de toeslag niet zou stoppen, vindt de commissie het geschil niet gegrond.

4.3.3. Onduidelijke meldprocedure

Klager heeft slechte ervaringen met het melden van schades in de algemene ruimtes van zijn woongebouw. Volgens hem weigert het klantcontactcentrum (kcc) van corporatie dit soort klachten aan te nemen en verwijst door naar de aannemer. Klager vindt dat hij als huurder niet zelf de aannemer kan bellen voor reparatieopdrachten in de algemene ruimtes. Dat is een taak van de corporatie. Tijdens de zitting noemt klager enkele voorbeelden. Allereerst een kapot bankje in de lift. Omdat de bewoner die dit meldt nul op rekest krijgt bij corporatie en klager actief is in de bewonerscommissie, heeft hij zich erin gemengd. Het kcc blijft volhouden dat klager zelf de aannemer moet bellen. Als hij dit uiteindelijk doet, geeft de aannemer te kennen dat hij alleen in opdracht van corporatie werkt. Daarna gaat de boiler in de ruimte van de bewonerscommissie kapot en zegt corporatie weer dat klager zelf de aannemer moet bellen. Hij weigert en het duurt vier maanden voordat de boiler wordt gerepareerd. Volgens klager is het veel bewoners onduidelijk wat ze moeten doen als iets kapot is. Zij bellen niet meer naar corporatie, maar kloppen bij hem aan. Volgens de vertegenwoordiger van corporatie zijn er wel reparatieverzoeken waarvoor huurder rechtstreeks de aannemer kan bellen. Maar normaal gesproken loopt het via de corporatie en kan een huurder zelf geen opdrachten aan aannemers geven. Dat geldt ook voor de voorbeelden die klager noemt. De commissie gaat ervan uit dat corporatie een beleid heeft voor het melden van storingen en het inschakelen van aannemers. Ze constateert dat het veel huurders niet duidelijk is wat dit beleid is en vindt dat dit ook tijdens de zitting niet duidelijk is geworden. Omdat corporatie heeft beaamd dat klager juist heeft gehandeld, acht zij het geschil gegrond. Het advies aan corporatie is om het beleid voor het melden van storingen en reparatieverzoeken, en het wel of niet inschakelen van aannemers, duidelijk aan bewoners kenbaar te maken.

4.3.4. Onjuist gebruik

Volgens klager werkt de warmteterugwininstallatie in zijn woning niet goed. Daardoor is het in de zomer erg warm en in de winter juist heel koud in zijn woning. Hij heeft meerdere klachten bij corporatie ingediend maar dit heeft niet geleid tot een oplossing. Klager wil dat de problemen worden opgelost en vindt dat corporatie hem hierin niet tegemoet komt. Hij stelt tijdens de zitting dat meerdere bewoners in het gebouw, die veelal 'op leeftijd' zijn, klachten hebben. Volgens hem hebben sommige bewoners vanwege de tochtklachten de roosters afgeplakt en zijn er bewoners die de stekker los trekken. Corporatie licht de werking van het energiebesparende systeem toe, dat werkt met recirculatielucht. De vertegenwoordiger van corporatie begrijpt dat mensen op hogere

leeftijd gevoeliger zijn voor luchtstroming, maar stelt dat de installatie volgens voorschrift is gemaakt en wordt onderhouden. Bij de instellingen, die per woning verschillend zijn, volgt corporatie de richtlijnen van de fabrikant. Corporatie heeft naar aanleiding van de klachten de fabrikant benaderd, maar volgens corporatie is er niks mis met het systeem. De GAC stelt voor dat de technisch specialist van de commissie een bezoek brengt aan klagers woning en houdt de zaak aan. Tijdens dit bezoek komt naar voren dat klager vanwege zijn veelvuldige en langdurige afwezigheid de CV-installatie vaak op een uitzonderlijk lage stand zet (15 graden Celsius) en de ventilatie tot het minimum terugschakelt of zelfs helemaal uitzet. Dit bewonersgedrag kan leiden tot de klachten die klager ervaart. Omdat de GAC meent dat corporatie steeds heeft gereageerd op de klachten van klager, acht ze het geschil niet gegrond.

4.3.5. Conclusies en aanbevelingen

Een goede afhandeling van een klacht of reparatieverzoek, begint met goed luisteren bij de melding. Om duidelijkheid te krijgen over de aard van de klacht, helpt het als corporatie de juiste vragen stelt, zo nodig doorvraagt en checkt of zij de huurder goed heeft begrepen. Vervolgens komt het aan op het geven van duidelijke informatie over wat corporatie met de melding doet of wat de huurder eventueel zelf moet doen. Voor een huurder is het niet vanzelfsprekend dat hij zelf een aannemer moet bellen; hij huurt zijn woning immers van de corporatie. Voorwaarde voor een goede informatievoorziening aan de huurders is dat de medewerkers die het eerste contact hebben met huurders, bijvoorbeeld de medewerkers van een klantcontactcentrum, goed op de hoogte zijn van de interne procedures. En als laatste aanbeveling geldt: neem als corporatie zo nodig de tijd voor (extra) uitleg. Aan de voorkant, maar ook als een huurder gedurende de afhandeling niet tevreden is. Door een huurder met een klacht uit te nodigen en bij een kop koffie rustig uitleg te geven, kan vaak veel onvrede worden weggenomen.

4.4. Bejegening en communicatie

Bij het overgrote deel van de geschillen die de GAC voorgelegd krijgt, speelt het een rol: de communicatie en/of de omgangsvormen van corporatie. In veel gevallen vinden huurders die een geschil indienen dat corporatie slecht met hen communiceert of hen onheus tegemoet treedt. Dat is af te lezen aan de zaken die hierna worden belicht. Met de kanttekening dat het soms ook andersom is, dat een huurder zich zeer onfatsoenlijk gedraagt. Ook daarvan een voorbeeld.

4.4.1. Vier maanden door de tuindeur

Als klager ineens het slot van de voordeur niet meer open krijgt en dit meldt, vertelt corporatie dat hij dit zelf kan doorgeven aan de aannemer. Deze komt dezelfde dag en constateert dat het slot kapot en niet meer bruikbaar is. Er moet een nieuw slot worden besteld. Vervolgens duurt het bijna vier maanden voordat het slot is vernieuwd. Klager is daarover erg ontevreden, maar vindt vooral dat corporatie heel slecht heeft gecommuniceerd en dat hij zelf overal achteraan moet. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat het een bijzonder slot betreft, speciaal voor deze woningen gemaakt. Als klager het kapotte slot meldt, heeft de fabrikant geen sloten op voorraad en moet deze dus op maat worden gemaakt. Als tussenoplossing is na enkele weken een noodslot geplaatst. Hiermee kan klager wel van binnen naar buiten, maar helaas niet andersom. Klager geeft aan dat het met een klein kind en zwanger heel lastig was om steeds te moeten omlopen via de tuindeur. Corporatie heeft niet verteld dat er een nieuw slot moet worden gemaakt. De aannemer heeft alleen laten weten dat het slot uit Duitsland moet komen en dat het een week of twee zou duren. Corporatie erkent dat het allemaal te lang heeft geduurd en dat de communicatie hierover met klager te wensen overliet. Ze laat weten in volgende soortgelijke gevallen zelf de regie te nemen, in elk geval in de communicatie met de bewoner. De GAC vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie klager een passende tegemoetkoming aan te bieden voor het geleden ongerief. Corporatie biedt klager vervolgens een ongeriefvergoeding van 25% van de huurprijs over de vier maanden die het heeft geduurd voordat het slot is vervangen.

4.4.2. *Communicatie via via*

Nadat de partner en dochter van klager zijn teruggekeerd naar Libanon, wordt klagers uitkering verlaagd van een gezins- naar een eenpersoonsuitkering. Hierdoor kan klager zijn huur niet meer betalen. Hoewel klager een betalingsregeling heeft voorgesteld, heeft corporatie toch een incassobureau ingeschakeld. Klager is niet bereid de incassokosten te betalen die corporatie hem in rekening heeft gebracht. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager niet rechtstreeks met corporatie contact heeft opgenomen, maar bij Vluchtelingenwerk heeft voorgesteld zijn huurachterstand te betalen via een betalingsregeling. Corporatie geeft aan dat zij daarover geen bericht heeft gekregen. Zij heeft klager diverse brieven gestuurd. Daar heeft klager niet op geantwoord. Ook op een briefje dat corporatie heeft achtergelaten nadat zij op huisbezoek is geweest terwijl er niemand thuis was, heeft klager niet gereageerd. Omdat er geen enkel contact mogelijk is, de huurachterstand inmiddels is opgelopen tot drie maanden en de zoons van klager laten weten dat klager in het buitenland is, heeft corporatie het incassobureau ingeschakeld. Klager is boos. Hij vindt de Nederlandse wet lastig en verwacht meer begrip van corporatie, dan had ze niet naar de deurwaarder hoeven gaan. Hij heeft inmiddels de huurachterstand betaald en de huur opgezegd. Corporatie legt uit dat ze al coulant is geweest; normaal gesproken gaat een vordering na twee maanden huurachterstand naar de deurwaarder. De GAC constateert dat corporatie op diverse manieren heeft geprobeerd contact te krijgen met klager en dat zij, omdat klager niet met corporatie zelf contact heeft opgenomen, niet kon weten dat klager bereid was de achterstallige huur alsnog te betalen. Ze acht het geschil daarom ongegrond.

4.4.3. *(Te) strenge aanpak*

Klager voelt zich onheus behandeld door corporatie. Die stelt dat klager overlast veroorzaakt. Volgens klager is dat niet het geval. Hij heeft twijfels over de manier waarop corporatie de overlast heeft gemeten en vindt dat corporatie zijn klachten hierover niet correct heeft afgehandeld. Het ergst vindt klager dat corporatie heeft gedreigd met een procedure tot huisuitzetting. Klager vindt dat bedreigend en veel te streng. Tijdens de zitting vertelt hij dat er onenigheid is geweest met de onderburen. Zij hebben geklaagd over geluidsoverlast door rennende (klein)kinderen en door nachtelijk stofzuigen. Klager woont samen met echtgenoot en drie grotere zoons en past af en toe op zijn schoolgaande kleindochter. 's Nachts stofzuigen doet hij niet en eerdere onderburen hebben nooit over hem geklaagd. Klager stelt daarom dat het geluid ergens anders vandaan komt. Corporatie verweert dat een medewerker zelf bij de onderburen loopgeluiden heeft geconstateerd. Ze heeft mediation ingezet om de problemen op te lossen waaraan klager eerst wel, maar in tweede instantie niet heeft meegewerkt. Klager licht toe dat hij niet meer met de onderburen in gesprek wilde nadat deze de politie hadden ingeschakeld. Klager vertelt ook dat de verhouding met de onderburen nu weer goed is. De GAC vindt dat klager aannemelijk heeft gemaakt dat hij niet 's nachts stofzuigt en dat hij zelf ook geluiden hoort van rennende kinderen van andere burens. Ze meent daarom dat corporatie er verstandig aan had gedaan als zij uitgebreider had onderzocht of de geluiden daadwerkelijk alleen bij klager vandaan kwamen. Corporatie had meer open kunnen staan voor de argumenten van klager. De commissie vindt alles overziend het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie in volgende, vergelijkbare situaties uitgebreider te onderzoeken of gemelde geluidsoverlast past bij het gedrag van de betreffende huurder of dat het geluid mogelijk door andere burens wordt veroorzaakt. Corporatie neemt dit advies niet over omdat zij vindt dat ze wel voldoende onderzoek heeft gedaan en daarbij ervaren medewerkers heeft ingezet.

4.4.4. *Slepende kwestie*

Dan een zaak die qua afhandeling atypisch, maar voor dit thema wel zeer tekenend is. In 2015 ontvangt de GAC een geschil waarbij klager zich niet serieus genomen voelt door corporatie omdat hij op vragen over de opbouw en verdeling van de stook- en servicekosten, ondanks toezeggingen, geen antwoord krijgt. Omdat corporatie de GAC laat weten dat zij geen schriftelijke klacht van klager heeft ontvangen, meldt de commissie aan klager dat het geschil niet ontvankelijk is. Klager toont

echter aan dat hij de klacht wel degelijk heeft ingediend bij corporatie en dat deze de klachten ook heeft ontvangen. Dat maakt het geschil wel ontvankelijk. Na de hoorzitting begin oktober, concludeert de GAC dat het geschil gegrond is en adviseert ze corporatie klagers vragen op korte termijn te beantwoorden. Na enkele reminders ontvangt de GAC uiteindelijk eind november van corporatie het bestuursbesluit: corporatie neemt het advies over en klager kan de gevraagde informatie in november tegemoet zien. De zaak lijkt afgedaan. Echter, in mei 2016 ontvangt de GAC opnieuw een geschil van dezelfde klager. Hij geeft aan dat hij tot op dat moment nog altijd niet de in het bestuursbesluit toegezegde informatie heeft ontvangen. Na enkele aanmaningen van de GAC aan corporatie om alsnog de informatie te leveren, meldt corporatie in juni dat zij de vraag van klager heeft beantwoord. Klager laat echter weten dat hij de antwoorden niet afdoende vindt en stelt aanvullende vragen. De commissie meldt klager en corporatie dat zij het geschil tot 28 juni aanhoudt zodat corporatie de antwoorden kan geven. Als dit op 29 juni volgens klager nog niet is gebeurd, vindt de GAC het welletjes. Omdat ze gezien de voorgeschiedenis geen heil ziet in een nieuwe hoorzitting, besluit ze rechtstreeks contact op te nemen met de directie van corporatie. Ze stelt voor dat corporatie klager uitnodigt om hem bij een kop koffie antwoord te geven op al zijn vragen. De directie van corporatie zegt dit een goed idee te vinden en er worden enkele mails over en weer gestuurd over datum en tijd voor deze afspraak. Daarna wordt het stil. Nog drie keer vraagt de GAC beide partijen naar de afloop. Omdat hierop van geen van beide antwoord komt, meldt de GAC aan klager en corporatie dat zij het dossier sluit.

4.4.5. Agressieve huurder

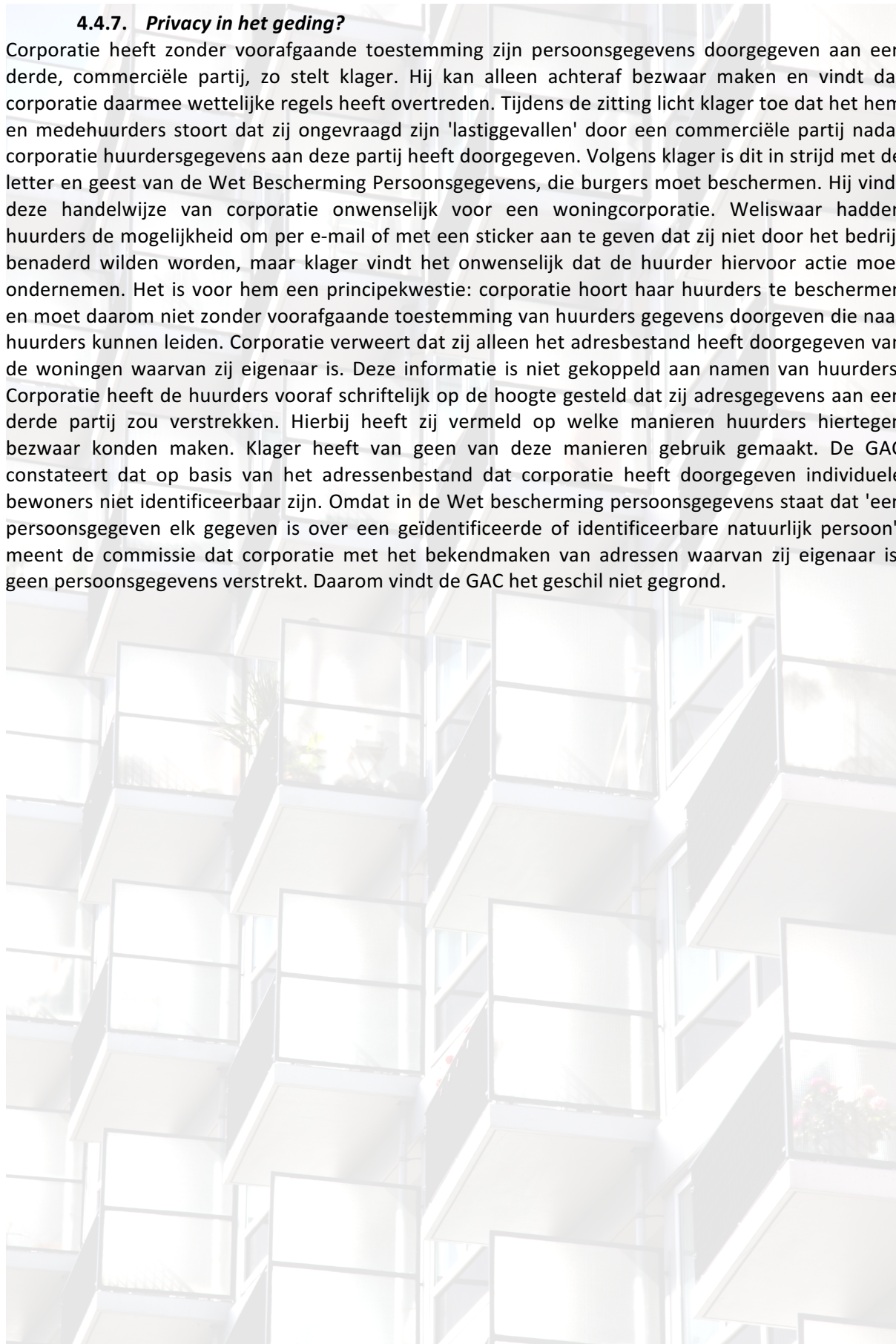
Klager is meerdere malen verhuisd vanwege burenoverlast. Bij de bezichtiging van zijn huidige woning vraagt hij daarom of er sprake is van geluidsoverlast. Corporatie zegt dat dit niet zo is. Nadat hij de woning betreft, krijgt klager echter toch weer met geluidsoverlast van de bovenburen te maken. Klager vindt dat corporatie hem bij de behandeling van deze overlast niet goed heeft bejegend. Corporatie stelt echter dat klager zich meer dan eens agressief heeft uitgelaten tegenover medewerkers van corporatie en tegenover de bovenburen. Zij hebben dat als bedreigend ervaren. Daarom heeft corporatie klager sancties opgelegd. Hij mag het kantoor niet bezoeken en geen contact zoeken met medewerkers per telefoon of per e-mail totdat hij heeft laten zien dat hij zich netjes kan gedragen. Tijdens de zitting geeft klager aan dat hij veel heeft meegemaakt met tegen hem gerichte agressie waardoor hij zich angstig voelt. Daarom kan hij zich weleens agressief uitdrukken. Hij benadrukt dat hij het niet bedreigend heeft bedoeld en dat hij niet als agressor te boek wil staan. Dat zit hem dwars en grijpt hem aan. Verder komt naar voren dat klagers woning gehorig is en dat corporatie naar aanleiding van de overlastklachten gesprekken heeft gevoerd met klager en met de bovenburen. Inmiddels heeft klager iets minder overlast. Hij wil niets liever dan een normale verstandhouding met corporatie. Ook corporatie wil zich hiervoor inzetten. Er staat een afspraak gepland tussen klager en corporatie om enkele maanden na de hoorzitting te evalueren hoe het dan gaat. De GAC, die vermoedt dat klagers gedrag mede wordt gestuurd door zijn voorgeschiedenis, concludeert dat zij zich kan voorstellen dat de situatie voor klager erg moeilijk is, maar vindt het geschil niet gegrond.

4.4.6. Conclusies en aanbevelingen

Ook bij dit thema is het lastig om algemene conclusies te trekken en aanbevelingen te doen omdat de zaken heel verschillend zijn en het vaak lijkt te gaan om incidenten. Toch is er wel een punt waarop de GAC in zijn algemeenheid wil wijzen. Dat is de communicatie en het toezicht bij onderhoudswerkzaamheden die door corporaties zijn uitbesteed. Steeds vaker besteden corporaties een flink deel van hun onderhoudswerkzaamheden uit aan aannemers. De GAC heeft de indruk dat zij daarbij soms zelf te weinig toezicht houden en uitsluitend reageren op klachten van huurders. De GAC raadt corporaties aan om juist bij werkzaamheden die zijn uitbesteed op eigen waarneming te blijven controleren en, als een reparatie niet helemaal volgens plan verloopt, zelf de regie te nemen in de communicatie met de huurder.

4.4.7. Privacy in het geding?

Corporatie heeft zonder voorafgaande toestemming zijn persoonsgegevens doorgegeven aan een derde, commerciële partij, zo stelt klager. Hij kan alleen achteraf bezwaar maken en vindt dat corporatie daarmee wettelijke regels heeft overtreden. Tijdens de zitting licht klager toe dat het hem en medehuurlers stoort dat zij ongevraagd zijn 'lastiggevallens' door een commerciële partij nadat corporatie huurdersgegevens aan deze partij heeft doorgegeven. Volgens klager is dit in strijd met de letter en geest van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, die burgers moet beschermen. Hij vindt deze handelwijze van corporatie onwenselijk voor een woningcorporatie. Weliswaar hadden huurders de mogelijkheid om per e-mail of met een sticker aan te geven dat zij niet door het bedrijf benaderd wilden worden, maar klager vindt het onwenselijk dat de huurder hiervoor actie moet ondernemen. Het is voor hem een principekwestie: corporatie hoort haar huurders te beschermen en moet daarom niet zonder voorafgaande toestemming van huurders gegevens doorgeven die naar huurders kunnen leiden. Corporatie verweert dat zij alleen het adresbestand heeft doorgegeven van de woningen waarvan zij eigenaar is. Deze informatie is niet gekoppeld aan namen van huurders. Corporatie heeft de huurders vooraf schriftelijk op de hoogte gesteld dat zij adresgegevens aan een derde partij zou verstrekken. Hierbij heeft zij vermeld op welke manieren huurders hiertegen bezwaar konden maken. Klager heeft van geen van deze manieren gebruik gemaakt. De GAC constateert dat op basis van het adressenbestand dat corporatie heeft doorgegeven individuele bewoners niet identificeerbaar zijn. Omdat in de Wet bescherming persoonsgegevens staat dat 'een persoonsgegeven elk gegeven is over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon', meent de commissie dat corporatie met het bekendmaken van adressen waarvan zij eigenaar is, geen persoonsgegevens verstrekt. Daarom vindt de GAC het geschil niet gegrond.



5. Algemene conclusies en aanbevelingen

Bij de afzonderlijke thema's zijn specifieke conclusies en aanbevelingen vermeld. De algemene aanbevelingen kunnen als volgt worden samengevat:

- De corporatie kan meer toezicht uitoefenen op onderhoudswerkzaamheden die uitbesteed zijn aan aannemers;
- Wanneer een reparatie niet volgens plan verloopt, kan de corporatie zelf de regie nemen in de communicatie met de huurder en niet steeds de huurder naar de aannemer blijven verwijzen;
- De corporatie kan met aannemers afspreken dat, als zij meer dan een bepaald aantal keren terug moeten komen voor dezelfde klacht, zij dat terugkoppelen naar de corporatie. De corporatie kan in dat geval de regie overnemen;
- (te) strikt vasthouden aan protocollen schiet soms het doel voorbij. De corporatie kan meer/beter luisteren bij de melding van de klacht door de huurder: zo nodig wat extra doorvragen over de werkelijke aard van de klacht waardoor de huurder zich niet van het kastje naar de muur gestuurd voelt;
- De corporatie kan bijvoorbeeld duidelijker aan de huurder uitleggen dat het voor de huurder praktischer is dat deze zelf de aannemer belt om een afspraak te maken;
- Bij (herhaalde) klachten over communicatie kan het verstandig zijn de huurder op kantoor uit te nodigen voor een gesprek;
- Wanneer mensen vaker thuis moeten blijven voor reparaties dan normaal, of langer dan normaal overlast ervaren van gebreken, is het belangrijk dat zij daarvoor erkenning van de corporatie krijgen.

6. **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**

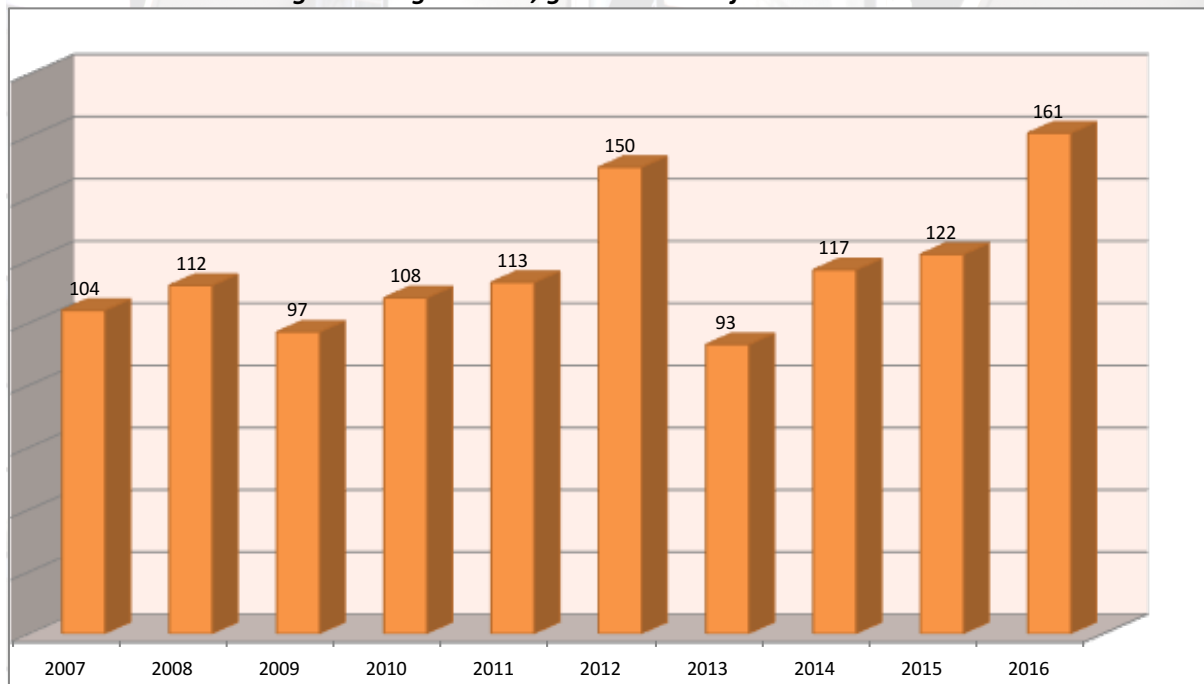
Geschillen kunnen ook per e-mail of via de website worden ingediend:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

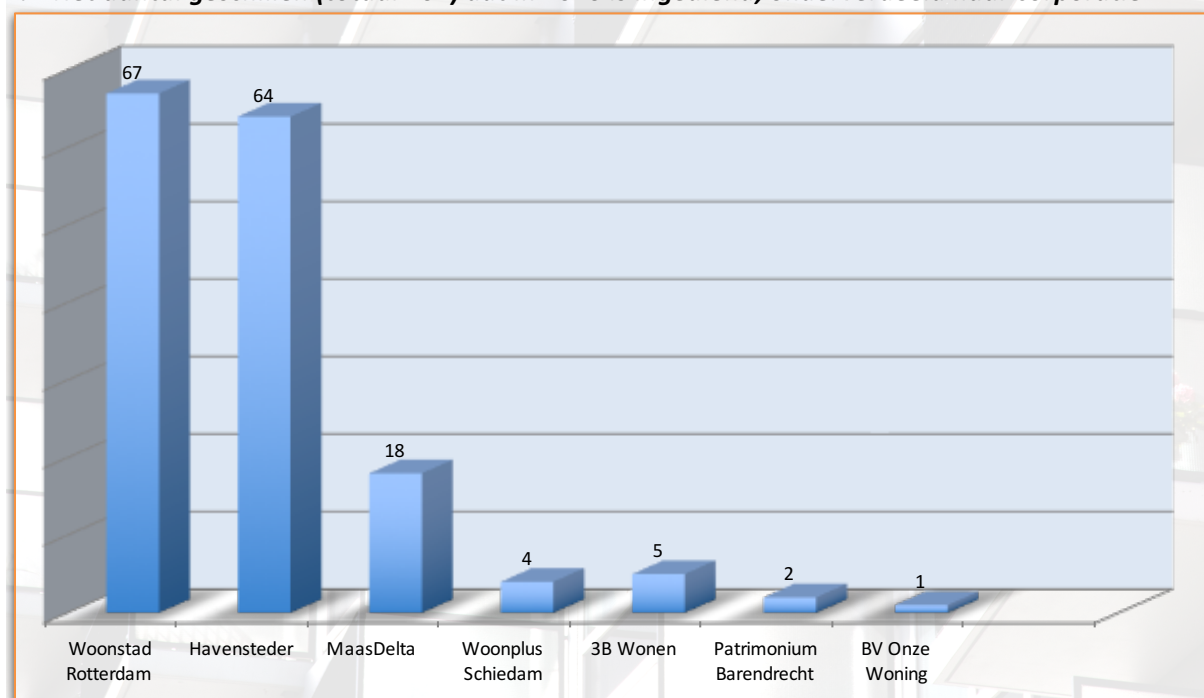
Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van het secretariaat aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

7. BIJLAGEN: overzichten

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

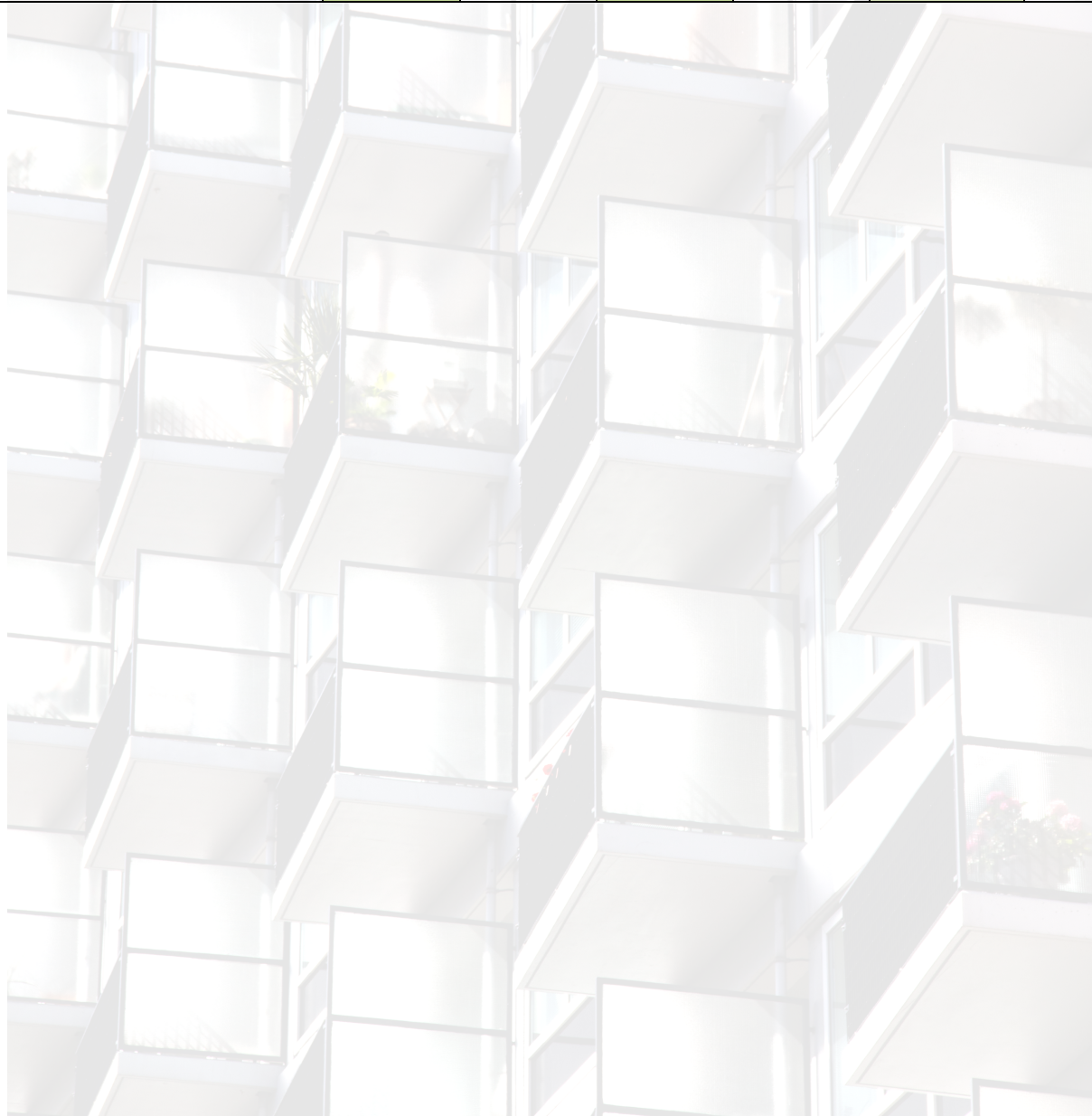


2. Het aantal geschillen (totaal 161) dat in 2016 is ingediend, onderverdeeld naar corporatie



3. Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporatie per 31 december 2016 in bezit of beheer had

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Woonstad Rotterdam	52.146	45.719	29	25	0,06	0,05
Havensteder	44.761	44.961	21	16	0,05	0,04
Maasdelta	17.042	17.520	10	6	0,06	0,03
Woonplus Schiedam	11.589	11.860	1	4	0,01	0,03
3B-Wonen	4.431	4.394	2	0	0,05	0,00
Patrimonium Barendrecht	2.526	2.545	2	1	0,08	0,04
BV Onze Woning	1.389	1.354	0	0	0,00	0,00
Totaal	133.884	128.353	65	52	0,05	0,04

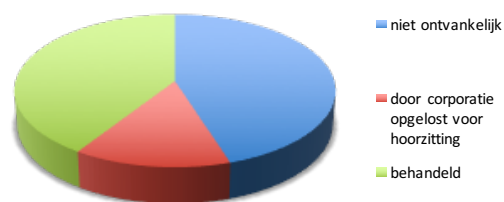


4. Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld

Woonstad Rotterdam / 71 (67 ingediend in 2016 plus 4 uit voorgaand jaar)

32 niet ontvankelijk
10 opgelost voor zitting
29 behandeld

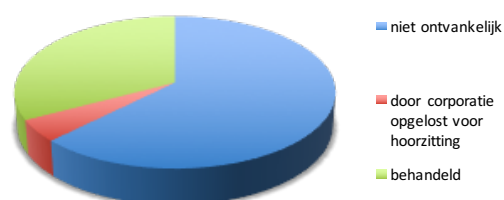
Woonstad Rotterdam



Havensteder / 64 ingediend (plus 1 uit voorgaand jaar / minus 1 naar volgend jaar)

40 niet ontvankelijk
3 opgelost voor zitting
21 behandeld

Havensteder



Maasdelta / 17 (18 ingediend, minus 1 naar volgend jaar)

7 niet ontvankelijk
0 opgelost voor zitting
10 behandeld

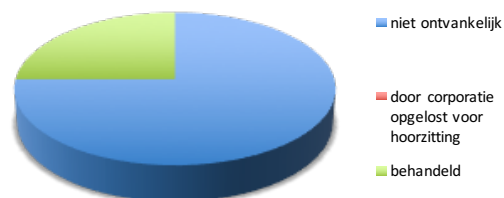
Maasdelta



Woonplus Schiedam / 4 ingediend

3 niet ontvankelijk
0 opgelost voor zitting
1 behandeld

Woonplus



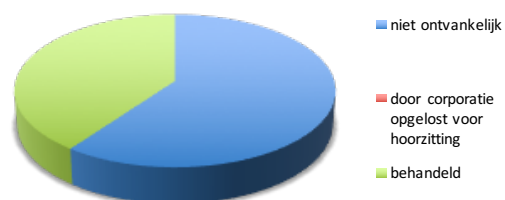
3B-Wonen / 5 ingediend

3 niet ontvankelijk

0 opgelost voor zitting

2 behandeld

3B Wonen



Patrimonium Barendrecht / 2 ingediend

0 niet ontvankelijk

0 opgelost voor zitting

2 behandeld

Patrimonium



BV Onze Woning / 1 ingediend

1 niet ontvankelijk

BV Onze Woning



5. Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond

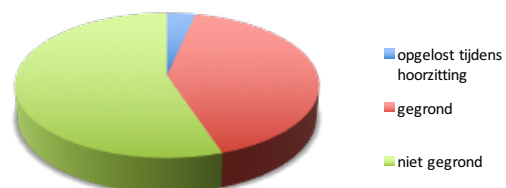
Woonstad Rotterdam / 29 behandeld

1 opgelost tijdens zitting

12 gegrond

16 niet gegrond

Woonstad Rotterdam

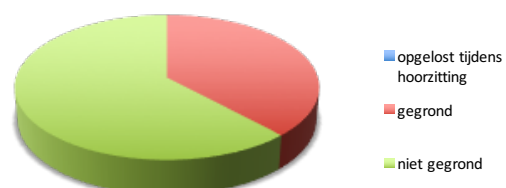


Havensteder / 21 behandeld

8 gegrond

13 niet gegrond

Havensteder

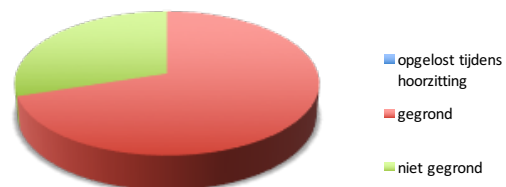


Maasdelta / 10 behandeld

7 gegrond

3 niet gegrond

Maasdelta



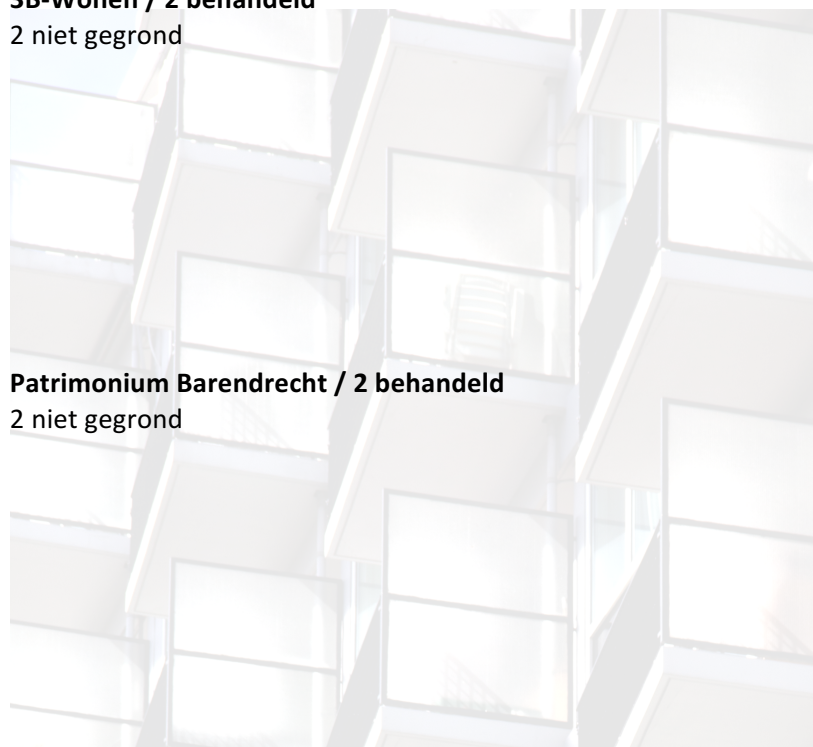
Woonplus Schiedam / 1 behandeld

1 niet gegrond

Woonplus



3B-Wonen / 2 behandeld
2 niet gegrond



Patrimonium Barendrecht / 2 behandeld
2 niet gegrond



BV Onze Woning
geen geschillen behandeld



3B Wonen



■ opgelost tijdens
hoorzitting
■ gegrond
■ niet gegrond

Patrimonium



■ opgelost tijdens
hoorzitting
■ gegrond
■ niet gegrond