

## **Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2017**

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 3 april 2018

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. ....

## Inhoudsopgave

|          |                                                                                                                                       |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Geruisloze vernieuwing .....</b>                                                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Een terugblik op het zittingsjaar 2017 .....</b>                                                                                   | <b>4</b>  |
| 2.1      | <i>Samenstelling van de commissie .....</i>                                                                                           | <i>4</i>  |
| 2.2      | <i>Vier nieuwe commissieleden.....</i>                                                                                                | <i>4</i>  |
| 2.3      | <i>De aangesloten corporaties.....</i>                                                                                                | <i>6</i>  |
| 2.4      | <i>De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2017 .....</i>                                                                       | <i>6</i>  |
| <b>3</b> | <b>Analyse van de behandelde geschillen .....</b>                                                                                     | <b>8</b>  |
| <b>4</b> | <b>Algemene conclusies en aanbevelingen per thema.....</b>                                                                            | <b>9</b>  |
| 4.1      | <i>Techniek, reparaties en onderhoud .....</i>                                                                                        | <i>9</i>  |
| 4.2      | <i>Schade, compensaties en vergoedingen.....</i>                                                                                      | <i>11</i> |
| 4.3      | <i>Overlast.....</i>                                                                                                                  | <i>14</i> |
| 4.4      | <i>Nog een in het oog springende zaak.....</i>                                                                                        | <i>16</i> |
| <b>5</b> | <b>Bereikbaarheid van de commissie .....</b>                                                                                          | <b>17</b> |
| <b>6</b> | <b>BIJLAGEN: overzichten .....</b>                                                                                                    | <b>18</b> |
| 6.1      | <i>Het totaal aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen .....</i>                                                       | <i>18</i> |
| 6.2      | <i>Het aantal geschillen (totaal 160) dat in 2017 is ingediend, onderverdeeld naar corporatie.....</i>                                | <i>18</i> |
| 6.3      | <i>Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporaties per 31 december 2017 in bezit of beheer hadden .....</i> | <i>19</i> |
| 6.4      | <i>Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld .....</i>                                                                        | <i>20</i> |
| 6.5      | <i>Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond.....</i>                                                                        | <i>22</i> |

## **1 Geruisloze vernieuwing**

"Bij het samenstellen van dit jaarverslag realiseerde ik me ineens: we hebben per 1 januari 2018 een bijna hele nieuwe commissie! Vier van de vijf commissieleden zijn in 2017 vervangen. Dat me dit nu pas echt opvalt, komt omdat de vernieuwing zo geleidelijk is gegaan. Begin 2017 zijn twee nieuwe commissieleden gestart. Tegelijkertijd konden twee leden die aan het eind van hun derde (en laatste) termijn waren aangekomen, nog een jaar extra aanblijven. De reden hiervan leest u op pagina 4 van dit jaarverslag. In het najaar zijn nog twee nieuwe leden gaan meedraaien.

Door de vernieuwing op deze manier te laten verlopen, als een soort vlechtwerkje, garanderen we de continuïteit van ons werk. De inzet van nieuwe leden wordt gecombineerd met die van ervaren krachten. Resultaat is dat de nieuwe commissieleden zich eind 2017 onze werkwijze al goed eigen hadden gemaakt.

Al met al hebben we weer een goede nieuwe club mensen. Ieder van hen levert met zijn of haar eigen kennis en ervaring een constructieve bijdrage aan het werk van de GAC. Bij de werving van de nieuwe leden hebben we erop gelet dat in de commissie alle benodigde disciplines vertegenwoordigd zijn: technisch, volkshuisvestelijk, juridisch en maatschappelijk. Dat is goed gelukt. Daarnaast is het van belang dat de commissieleden bij elkaar passen. Dat er onderling een klik is. We werken tenslotte intensief samen en moeten het met elkaar eens worden over hoe een geschil het beste kan worden beoordeeld. Ik ben blij dat er ook wat dat betreft een goede match is.

Qua toekomstbeeld is er niet veel veranderd. Voorop staat dat de aangesloten corporaties verder willen met de GAC. Per 1 januari 2018 is er weer een corporatie bij gekomen nadat één van de aangesloten corporaties de GAC bij deze corporatie had aanbevolen. Dit tekent het vertrouwen van de aangesloten corporaties in de toekomst. Of de GAC ook op langere termijn haar werk kan voortzetten, hangt echter af van de verdere uitwerking van de in 2015 ingevoerde Woningwet. Inmiddels is de Huurcommissie aangewezen als orgaan voor de landelijke geschilbeslechting. Er is nog geen uitsluitsel of bestaande regionale klachtencommissies bestaansrecht houden. Aedes heeft ervoor gepleit dat corporaties de mogelijkheid krijgen om hun eigen commissie te houden als onderdeel van hun interne klachtenprocedure.

Voorlopig ga ik uit van een voor de GAC positieve uitkomst. Met een vernieuwde commissie zijn wij in elk geval klaar voor de toekomst!"

Kathina Post  
Voorzitter

## 2 Een terugblik op het zittingsjaar 2017

### 2.1 Samenstelling van de commissie

In 2017 bestond de GAC uit:

- Kathina Post (voorzitter)
- Ayhan Akgul (vice-voorzitter)
- Cor Bruining
- Cees van Dijk
- Jan Dijkstra
- Leo van der Sanden
- Danièle de Vries

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 drie jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Per 1 januari 2017 is de derde en laatste termijn van Ayhan Akgul en Leo van der Sanden verlengd met één jaar. De reden hiervoor was dat in het najaar van 2016 de toekomst van de GAC erg onzeker was. De in 2015 ingevoerde Woningwet gaat namelijk uit van één landelijke geschillencommissie voor alle corporaties. In het najaar van 2016 was er echter nog geen uitzicht op een landelijk georganiseerde geschilbeslechting. Vanwege het onzekere toekomstperspectief van de GAC hebben de bestuurders toen op voorstel van de GAC besloten om de werving van nieuwe commissieleden op te schorten en een uitzondering te maken op het reglement: als de GAC haar werk zou kunnen voortzetten, zou de termijn van Leo en Ayhan met één jaar worden verlengd. Eind 2016 werd duidelijk dat de GAC haar werk kon voortzetten, in elk geval in 2017 en mogelijk ook daarna. Daarop is de termijn van Ayhan en Leo verlengd en de werving van nieuwe commissieleden in gang gezet. De profielschets van de commissieleden is besproken en bleek nog passend. De GAC heeft een bericht geplaatst op LinkedIn en op haar eigen website. Daarnaast hebben de commissieleden in hun eigen netwerk gekeken naar geschikte kandidaten.

### 2.2 Vier nieuwe commissieleden

De werving heeft vier nieuwe commissieleden opgeleverd. Cees van Dijk en Danièle de Vries zijn begin 2017 aangetreden. Jan van Dongen en Bas Molenaar hebben in het najaar als toehoorder de eerste hoorzittingen bijgewoond en zijn per 1 januari 2018 benoemd als commissielid. Alle vier stellen zij zich graag kort voor.

Bouwen en wonen. Dat is de rode draad in de carrière van **Danièle de Vries**. Ze werkte als rechtshulpverlener op de afdeling Wonen van een verzekeraar. Daarna was ze beleidsmedewerker en bouwrechtsspecialist bij het NCIV. Vervolgens beleidsmedewerker bij het ministerie van VROM. En nu, in dienst van een welzijnsorganisatie, doet ze samen met gemeenten en corporaties projecten op het gebied van leefbaarheid en buurtbemiddeling. Want behalve voor bouwen en wonen heeft Danièle nog een passie. "Als jurist en mediator houd ik ervan om geschillen op een praktische, laagdrempelige manier op te lossen. Zo ben ik actief voor de regionale klachtencommissie woonruimteverdeling Haaglanden. Ik vind het heel leuk om mijn kennis en ervaring nu ook voor de GAC in te zetten. In februari heb ik als toehoorder meegedraaid, in april was mijn eerste officiële zitting. Het was heel leerzaam om met de ervaren commissieleden te hebben gewerkt die nu zijn vertrokken. Goed aan de GAC vind ik de praktische benadering van de geschillen. Waar de commissie oplossingen ziet, probeert ze die ook toe te passen. Wordt een zaak tijdens een hoorzitting bijvoorbeeld niet helemaal duidelijk, dan gaat een delegatie bij de bewoner op bezoek om alsnog helderheid te krijgen. Met mijn algemene kennis van de volkshuisvesting en mijn juridische, analytische blik, kan ik eraan bijdragen om goed zicht te krijgen op het probleem. Want voor veel geschillen geldt dat het toch anders in elkaar zit dan je in

eerste instantie denkt. Het is de kunst om het echte verhaal duidelijk te krijgen en daarop in te spelen. En daar krijg ik erg veel energie van."

**Cees van Dijk** heeft het graag lekker druk. Naast zijn werk als Hoofdinspecteur bij de Zeehavenpolitie treedt hij ongeveer één keer per maand op als rijksexaminator van politiedienstthonden. En als vrijwilliger zit hij in de Raad van Toezicht van de Stichting Optimale Ondersteuning Kanker (OOK) en is hij één dag per week chauffeur bij de Stichting Ambulancewens. Ondanks al deze nevenactiviteiten was hij meteen geïnteresseerd toen zijn collega Ayhan hem wees op de vacature van commissielid bij de GAC. "Ik werk al 45 jaar bij de politie. Het leek me leuk om op een ander gebied mijn kennis en ervaring in te zetten. Als politie hebben wij natuurlijk vaak te maken met onenigheid tussen mensen. Zo wordt de politie regelmatig ingeschakeld bij burenruzies. De ervaring en mensenkennis die ik daarbij heb opgedaan, kan ik mooi inzetten voor de GAC. Mijn rol in de GAC is vooral bemiddelend. Hoewel de aanleiding vaak iets anders is, bijvoorbeeld een technische klacht, gaat 95 procent van de geschillen over communicatie. Mensen voelen zich niet gehoord. Dan kan het helpen om een afspraak tussen huurder en corporatie te arrangeren. Of een mediator in te schakelen. En als een klager echt onredelijk is of het onderste uit de kan wil, prik ik daar wel doorheen. Mijn eerste indruk van de GAC is dat zij op een heel serieuze manier naar de zaken kijkt. Daarbij hebben de commissieleden absoluut geen voorkeur voor de klager of de woningcorporatie. Ze zijn echt onafhankelijk. De GAC doet gedegen onderzoek en neemt gedegen besluiten. Daar draag ik graag mijn steentje aan bij."

Na de MTS kwam **Jan van Dongen** terecht in de bouwwereld. En daar werkt hij nu nog altijd. Van werkvoorbereider klom hij op tot projectdirecteur en van de bouwrealisatie maakte hij de overstap naar de ontwerp kant. Inmiddels werkt hij bij Heijmans als ontwerpmanager. "In die functie ben ik verantwoordelijk voor het hele voortraject van projecten, zowel voor de contractuele en financiële kant, als de constructieve en bouwkundige uitgangspunten. Cor Bruining, die ik al heel lang ken, vroeg of het niks voor mij was om commissielid van de GAC te worden. Het sprak me wel aan om via de GAC mijn kennis en kunde ook op een ander gebied in te zetten en zo mijn gezichtsveld te verbreden. En ik kan me goed in andere mensen verplaatsen. Dat doe ik in mijn werk ook. Tijdens de eerste hoorzitting die ik als toehoorder bijwoonde, viel me meteen op dat iedereen veel respect heeft voor de commissie. Wat de commissie zegt, dat wordt geaccepteerd. Dat is natuurlijk ook te danken aan de werkwijze van de GAC. Met vooraf een goede voorbereiding, met hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting en beraadslaging direct achteraf. Die gestructureerde aanpak spreekt mij aan. En na afloop kijken we gezamenlijk naar de rapportage en is er ruimte voor ieders inbreng. Dat werkt heel prettig. Voor mij was het belangrijk dat ik als commissielid niet tegenover 'collega'-aannemers zou komen te zitten. De commissie kon mij geruststellen. De geschillen zijn tussen huurders en corporaties en het komt eigenlijk nooit voor dat bij de hoorzittingen ook aannemers aanwezig zijn. En mocht dat toch gebeuren, dan kan een ander commissielid dat geschil behandelen."

Ruim dertig jaar is **Bas Molenaar** werkzaam in de corporatiesector. In uiteenlopende functies, zowel bij corporaties als bij brancheorganisatie Aedes, heeft hij de volkshuisvesting in al zijn facetten goed leren kennen. Op dit moment werkt hij bij de Zoetermeerse corporatie De Goede Woning als beleidsadviseur Wonen. "Ik ben betrokken bij zowel het opstellen van het bedrijfsbeleid als bij het operationeel maken daarvan: van het hoofd naar de handjes. Die combinatie vind ik leuk. Een corporatie is een semimonopolist; voor mensen met een laag inkomen of in een kwetsbare positie zijn corporaties de enige plek waar zij terecht kunnen voor een woning. Het is daarom belangrijk dat zij met klachten over corporaties terecht kunnen bij een onafhankelijke instantie. Daaraan wil ik graag mijn bijdrage leveren. Daar komt bij dat ik bij De Goede Woning een deel van het klachtenmanagement verzorg. Zodoende kan ik de ervaring vanuit mijn functie inbrengen bij de GAC en andersom. Huurders vinden bij de GAC een serieus en open oor voor hun verhaal. Tijdens de hoorzittingen is ruimte voor hoor en wederhoor. De structuur waarbij corporatie en huurder zich richten tot de voorzitter en niet tot elkaar, helpt om de zaken duidelijk te krijgen. Opvallend is dat het in veel casussen om de communicatie draait. Ik ben ervan overtuigd dat de meeste corporatiemedewerkers van goede wil zijn."

Maar het ontbreekt te vaak aan aandacht voor wat een klant nu echt vraagt of nodig heeft. Zorgen voor goede communicatie is dus een belangrijk aandachtspunt voor corporaties, ook voor De Goede Woning. Zeker in deze tijd van digitaliseren moeten we het persoonlijke contact met huurders niet uit het oog verliezen."

Het rooster van aftreden is per 31 december als volgt:

| NAAM             | aftredend per | herbenoembaar |
|------------------|---------------|---------------|
| Cor Bruining     | 31-12-2020    | niet meer     |
| Kathina Post     | 31-12-2018    | nog 1 keer    |
| Daniële 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    |

## 2.3 De aangesloten corporaties

Per 31 december 2017 waren de volgende corporaties aangesloten bij de GAC:

- 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 Barendrecht, werkgebied Barendrecht en Albrandswaard
- Woonplus Schiedam, werkgebied Schiedam
- Woonstad Rotterdam, werkgebied Rotterdam

Samen beheren deze corporaties ruim 135.000 verhuureenheden. Huurders en andere klanten van de aangesloten corporaties kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

In 2017 heeft de GAC voorbereidende gesprekken over aansluiting gevoerd met de Vlaardingse Woningstichting Samenwerking. Om haar klachtenafhandeling verder te professionaliseren, wilde deze corporatie de overstap maken van de eigen klachtencommissie naar een externe, regionale geschillencommissie. Eén van de aangesloten corporaties bracht Samenwerking in contact met de GAC. Na een prettig kennismakingsgesprek heeft de Vlaardingse corporatie met ruim 4.400 verhuureenheden zich per 1 januari 2018 bij de GAC aangesloten.

Net als voorgaande jaren heeft de GAC in 2017 twee keer overleg gevoerd met de besturen van de corporaties. In mei stonden zoals gebruikelijk het jaarverslag en de financiële verantwoording van de GAC op de agenda. In november ging het vooral over de benoeming van de nieuwe commissieleden en de begroting. Ook is tijdens deze najaarsvergadering de aansluiting van Woningstichting Samenwerking goedgekeurd. Verder hebben we met de bestuurders een aantal ontwikkelingen besproken die de GAC signaleert. Eén daarvan is het toezicht op werk dat corporaties uitbesteden aan aannemers. Meer daarover leest u bij het thema 'Techniek, reparaties en onderhoud'.

## 2.4 De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2017

Jaarlijks vergadert de GAC twee keer met de voltallige commissie. In de plenaire vergadering van het voorjaar hebben we het Jaarverslag besproken. De najaarsvergadering stond in het teken van deskundigheidsbevordering. Cor Bruining heeft de commissie achtergrondinformatie gegeven over het onderwerp ventileren. De GAC krijgt ieder jaar veel klachten voorgelegd over vocht en schimmel. Vaak

speelt daarin mee dat bewoners onvoldoende of verkeerd ventileren. Cor schetste in zijn verhaal dat ventileren noodzaak is geworden sinds de 'nationale kierenjacht' in de jaren 70. En dat bewoners nog vaak onvoldoende op de hoogte zijn van die noodzaak. Met de informatie van Cor over de juiste wijze van ventileren kan de commissie voortaan sneller herkennen of bewonersgedrag (mede)oorzaak is van vocht- en schimmelproblemen.

Daarnaast heeft Leo van der Sanden de andere commissieleden op de hoogte gebracht van de nieuwste ontwikkelingen in de volkshuisvesting. Hij ging daarbij specifiek in op de mogelijkheid voor corporaties om het instrument 'gedragsaanwijzing' in te zetten bij overlastzaken. Een gedragsaanwijzing is een specifiek gebod of verbod waaraan een overlastgevende huurder zich moet houden. Bijvoorbeeld een verbod op het hebben van een hond of het gebod om hulpverlening in de woning te aanvaarden. Corporaties kunnen dit instrument inzetten als overlast niet kan worden opgelost via gesprekken, buurtbemiddeling en/of mediation. Of als huurders die overlast ervaren bang zijn voor de overlastgevende huurder en deze daarom niet zelf durven aanspreken. Inzet van een gedragsaanwijzing is minder ingrijpend dan een uitzettingsprocedure en kan sneller worden ingezet.

De hoorzittingen van de GAC vonden plaats 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 een rolstoel of rollator gebruiken. De GAC dankt Woonstad Rotterdam, en met name Helena Salome, voor haar gastvrijheid.

### 3 Analyse van de behandelde geschillen

In 2017 zijn 160 geschillen ingediend. Dat ligt in lijn met het aantal geschillen dat in 2016 is ingediend (toen 161). Van de ingediende geschillen bleken er 73 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (37 keer). De GAC stuurt in zo'n geval het geschil door naar de corporatie ter verdere afhandeling. In 6 gevallen meldde de klager zich later opnieuw bij de GAC omdat het niet gelukt was het geschil alsnog op te lossen.

Een aantal geschillen werd niet ontvankelijk verklaard omdat ze thuishoorden bij de Huurcommissie (14 keer) of ging over woningtoewijzing (6 keer).

Het kwam 5 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 18 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 6 geschillen ingediend die in januari 2018 zijn behandeld.

Uiteindelijk heeft de GAC in 2017 65 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief 2 geschillen die eind december 2016 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 19 hoorzittingen.

Van de klagers gebruikten 77 het online formulier op de website van de GAC en 65 dienden hun klacht in per e-mail. Een van de website gedownload en uitgeprint formulier ontving de GAC van 2 klagers. Verder waren er nog 16 klagers die hun geschil per brief bij de GAC indienden.

#### **Samengevat:**

|                             |           |           |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| ingediend in 2017           | 160       |           |
| niet ontvankelijk           | <u>73</u> | 87        |
| over uit december 2016      | <u>2</u>  |           |
| <b>Totaal te behandelen</b> |           | <b>89</b> |
| in mindering:               |           |           |
| voor zitting opgelost       | <u>18</u> | 71        |
| door naar januari 2018      | <u>6</u>  |           |
| <b>BEHANDELD</b>            |           | <b>65</b> |

Van de 65 behandelde geschillen zijn er 25 geheel of gedeeltelijk gegrond en 34 niet gegrond verklaard. In 6 gevallen die in december zijn behandeld was nader onderzoek door de commissie nodig. Daardoor is de conclusie in deze zaken in 2018 getrokken.

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

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



## **4 Algemene conclusies en aanbevelingen per thema**

Net als in voorgaande jaarverslagen heeft de GAC ook voor dit jaarverslag enkele thema's benoemd die zij extra onder de aandacht wil brengen. Een flink aantal van de in 2017 ingediende geschillen gaat over deze thema's. Per thema worden enkele geschillen anoniem beschreven die kenmerkend zijn voor dat thema. Waar mogelijk verbindt de GAC aan ieder thema enkele algemene aanbevelingen en conclusies.

De thema's waar de GAC dit jaar de aandacht op wil vestigen:

1. Techniek, reparaties en onderhoud
2. Schade, compensaties en vergoedingen
3. Overlast

In de geanonimiseerde zaken bij de thema's wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij.

### **4.1 Techniek, reparaties en onderhoud**

Het ligt voor de hand dat veel geschillen gaan over het onderhoud van de woning en over de afhandeling van reparatieverzoeken. Juist daarbij krijgt de huurder te maken met de corporatie. En kan onenigheid ontstaan over de aanpak en werkwijze van corporatie. Zoals in de volgende zaken.

#### ***Verhitte gemoederen***

Bij deze klacht zijn de gemoederen zo verhit geraakt dat klager een contactverbod heeft bij corporatie. Corporatie is dan ook om veiligheidsredenen niet aanwezig bij de zitting. De GAC ondervindt echter geen problemen met klager. Hij licht toe dat hij in zijn woning last heeft van tocht en een hard fluitend geluid bij windkracht 4 en hoger. Volgens hem klappen bij hardere wind door onderdruk de ventilatieroosters open. In zijn slaapkamer ligt hij dan precies op de tocht. Daarom slaapt klager, die gezondheidsproblemen heeft, nu in de woonkamer. Hoewel corporatie wel een aantal reparaties heeft uitgevoerd, is het probleem niet afdoende opgelost. Klager vindt dat corporatie haar afspraken slecht nakomt. Hij erkent dat hij flink boos is geworden, maar vindt het onterecht dat corporatie hem nu wil straffen en met huisuitzetting dreigt. Hij wil van corporatie een schadevergoeding en een andere woning. Hij vertelt verder dat hij filmpjes en geluidsopnamen heeft van het suizen en fluiten in huis. De commissie vraagt hem deze op te sturen en spreekt af dat twee commissieleden zo nodig nog een huisbezoek zullen afleggen. Tot die tijd houdt de GAC de zaak aan. Het huisbezoek vindt enkele weken later plaats, in bijzijn van onder andere klagers wooncoach van Pameijer, maar zonder medewerkers van corporatie. De commissieleden constateren dat er geen roosters zijn afgeplakt en dat de ventilatie te wensen overlaat. Het appartement op de 8e etage ligt op het westen/zuidwesten, bij harde wind de meest voorkomende windrichting. Dat vraagt om specifieke ventilatievoorzieningen die in deze woning niet aanwezig zijn. Corporatie heeft wel de nodige aanpassingen gedaan maar daarmee zijn de problemen niet helemaal verholpen. Corporatie heeft de klacht ook erkend en hiervoor een financiële compensatie uitgekeerd. De GAC meent dat klager door de problemen ernstig wordt geschaad in zijn woongenot. Alles overwegende acht ze de klacht gegrond. Ze vindt de grond voor compensatie nog steeds aanwezig en adviseert corporatie klager hierin tegemoet te komen. Daarnaast luidt het advies om te onderzoeken of de toegepaste ventilatieroosters wel de juiste keuze zijn voor deze woning.

#### ***VvE of corporatie verantwoordelijk?***

Ook bij deze zaak is de relatie huurder-verhuurder flink verstoord. Klager, die een advocaat in de arm heeft genomen, vindt dat hij door diverse technische klachten al lange tijd minder woongenot heeft. De voornaamste klacht: vocht-, tocht- en ventilatieproblemen die niet worden verholpen. Tijdens de hoorzitting passeert nog een reeks andere klachten de revue, deels in en deels buiten de woning. Corporatie legt uit dat de woning onderdeel is van een woongebouw met ook koopwoningen. Er is dus

een Vereniging van Eigenaren (VvE). Zaken zoals schoonmaak van de algemene ruimten en klachten die betrekking hebben op het casco zoals slechte kozijnen (en daardoor tocht en vocht), vallen onder de VvE. Corporatie is hiervoor niet verantwoordelijk. Ze heeft als lid van de VvE de klachten wel aangekaart. Een aantal andere klachten wordt tijdens de zitting inhoudelijk besproken, maar niet alles wordt duidelijk. Daarom brengt een lid van de commissie korte tijd later een bezoek aan klagers woning. Daarbij zijn twee vertegenwoordigers van corporatie aanwezig. Voor een aantal klachten worden ter plaatse goede afspraken gemaakt om ze op te lossen. Klachten die over het casco en de algemene ruimten gaan, vallen onder de VvE en daarom buiten de bevoegdheid van de GAC. Al met al concludeert de commissie dat het geschil gegrond is voor wat betreft een loszittende trapleuning, kapot tegelwerk en lekkage in de badkamer. Ze adviseert corporatie het definitieve herstel van deze punten voortvarend uit te voeren.

### ***Onzichtbare oplossing***

Klager, die last heeft van stank in zijn woning, heeft weinig mogelijkheden om zijn woning te luchten. De ramen kunnen niet open. Wel de deur naar zijn franse balkon. Maar als hij die openzet, gooien bezoekers van de naast zijn woning gelegen coffeeshop rommel naar binnen. Ook als hij de deur met de overvalsluiting op een kier zet, gebeurt dit. Klagers woning ligt net boven de kelders, als het ware een halve verdieping hoog. Klager heeft corporatie om een draaikiepdeur gevraagd. Met zo'n deur in de kiepstand is de kans een stuk kleiner dat nog iets naar binnen gegooid kan worden. Corporatie gaat niet in op dit verzoek. Tijdens de zitting legt zij uit waarom: klagers woning maakt deel uit van een gebouw met ook koopwoningen en de VvE staat niet toe dat corporatie iets aan de buitenzijde verandert. Daarom is een andere deur niet mogelijk. De GAC heeft echter wel een suggestie om het probleem op te lossen: een perspex scherm tegen het hek van het franse balkon. Dat is nauwelijks zichtbaar maar houdt waarschijnlijk wel het naar binnen gooien van rommel tegen. Klager en corporatie vinden dit een goed idee en de commissie houdt de zaak aan tot een en ander is gerealiseerd. Als de GAC vervolgens bij klager navraag doet, blijkt dat door deze oplossing de problemen inderdaad zijn opgelost. De commissie, die de klacht wel gegrond vindt, besluit daarom dat verder advies niet nodig is.

### ***Gedupeerd?***

Klager heeft corporatie gevraagd om dubbel glas in zijn woning. Corporatie wil alleen ingaan op dit verzoek als klager een huurverhoging betaalt. Klager vindt dit oneerlijk. Volgens hem hebben zijn burens wel dubbel glas gekregen zonder huurverhoging. Tijdens de zitting vertelt hij dat zijn burens precies dezelfde huur betalen en wel dubbel glas hebben. Hij vermoedt dat de vorige bewoner, een ouder iemand, niet heeft willen meedoen met een recente opknapbeurt van het complex. En nu is hij daarvan de dupe. Corporatie legt uit dat haar algemene beleid is dat dubbel glas op verzoek van huurders alleen wordt geplaatst mét huurverhoging. Misschien hebben de burens zelf dubbel glas laten plaatsen. Er is in elk geval geen groot onderhoud geweest waarbij dit is gebeurd. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager op meerdere fronten ontevreden is en ook niet alle informatie van corporatie goed heeft begrepen. Zo heeft hij moeite om zijn woning warm en droog te houden. Hij wijt dit aan het ontbreken van dubbel glas. Maar klager woont in een wat oudere woning, zonder vloerisolatie en in een wijk waar het grondwater relatief hoog staat. Dat vraagt om bepaald bewonersgedrag. Corporatie wil graag tot een oplossing komen. De beste aanpak lijkt een huisbezoek, dus dat wordt afgesproken. De GAC houdt de zaak aan. Bij het huisbezoek blijkt dat de voorgangers van corporatie bij diverse bewoners dubbel glas hebben aangebracht, maar nooit collectief. Klager kan hieraan dus geen rechten ontlenen. Corporatie belooft offertes op te vragen voor het aanbrengen van isolatieglas in de gehele woning en voor alleen de begane grond. Ook zal ze berekenen wat de bijbehorende huurverhogingen zijn. Daarmee kan klager kiezen voor wel of geen dubbel glas. Dan de ventilatie. Hoewel er voldoende ventilatiemogelijkheden zijn, vindt corporatie het beter om een mechanisch ventilatiesysteem aan te brengen. Ze zegt toe te onderzoeken of dit kan en als de uitkomst positief is, dit voor haar rekening uit te voeren. Tot slot wordt gekeken naar de schoorsteen. Klager wil graag dat die wordt verwijderd. Corporatie heeft echter geen duidelijkheid of asbest is verwerkt in het kanaal en er is geen noodzaak

om de schoorsteen weg te halen. Corporatie biedt aan de schoorsteen af te werken met gipsplaten. Ook andere onvolkomenheden die nog worden geconstateerd, belooft corporatie te verhelpen. De GAC vindt deze toezeggingen een mooi gebaar van corporatie. De klacht over het isolatieglas acht ze niet gegrond.

#### ***Niet ideaal, wel aanvaardbaar***

De oprit naar klagers woning is in opdracht van corporatie opgehoogd. Hij is ontevreden over hoe dit is uitgevoerd. Volgens hem loopt de oprit scheef en ligt de bestrating bij de voordeur te hoog. Al met al is het volgens klager een gevaarlijke situatie, zeker als het heeft geregend of gevroren. Zijn vrouw, die vanwege twee kunstheupen slecht ter been is, is al eens ten val gekomen. Klager heeft corporatie gevraagd om de oprit opnieuw te bestraten. Hij krijgt echter als antwoord dat corporatie vindt dat het werk goed en volgens afspraak is uitgevoerd. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat zij de situatie bij klager heeft bekeken. Door verzakking van de straat is een hoogteverschil van bijna 25 centimeter ontstaan tussen de stoep en de woning. Om ervoor te zorgen dat bewoners veilig hun woning in kunnen, heeft corporatie de opritten laten ophogen. Dit is een tijdelijke oplossing; als de gemeente de verzakte straten heeft hersteld, zorgt corporatie dat de opritten definitief worden herstraat. Corporatie is hierover in overleg met de gemeente, maar dit verloopt stroef. De commissie vindt dat corporatie binnen de bestaande beperkingen, veel heeft gedaan om klagers woning goed toegankelijk te maken. Ook is corporatie in overleg met de gemeente over het ophogen van de straat. Helaas is op dit moment geen ideale oplossing mogelijk maar wat corporatie heeft gedaan, is volgens de GAC aanvaardbaar. Ze acht de klacht daarom niet gegrond.

#### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

Corporaties besteden steeds meer en steeds vaker werk uit aan aannemers. Een van de redenen daarvoor is kostenbesparing. Als dit gepaard gaat met minder eigen opzichters in dienst, dan kan dit leiden tot een gebrek aan toezicht op het uitbestede werk. Daar kunnen huurders last van hebben. Want helaas zijn niet alle aannemers even zorgvuldig in het uitvoeren van het werk en/of de terugkoppeling daarover naar corporatie. Dat corporaties niet blind op 'hun' aannemers kunnen vertrouwen, kwam afgelopen jaar in diverse zaken naar voren. De commissie is vaker dan voorgaande jaren op huisbezoek geweest omdat de corporatie tijdens de zitting aangaf dat zij zelf niet in de woning was geweest. In plaats daarvan had zij zich gebaseerd op de informatie van de aannemer. Tijdens het huisbezoek van de GAC moest de corporatie vaak erkennen dat de situatie anders was dan de aannemer had voorgespiegeld. De algemene aanbeveling van de GAC luidt dan ook om als corporatie sneller bij een huurder thuis te gaan kijken als deze aangeeft dat de aannemer een reparatieverzoek niet goed heeft opgelost.

De GAC kreeg meerdere zaken voorgelegd van huurders die in een gebouw met een VvE wonen. Reparaties en onderhoud aan het casco vallen dan onder de VvE. Dit ontslaat corporatie echter niet van haar verplichtingen richting haar huurders. De wet biedt corporaties, als één van de eigenaren binnen zo'n gemengd complex, voldoende mogelijkheden om aan die verplichtingen te voldoen.

## **4.2 Schade, compensaties en vergoedingen**

In 2017 kreeg de GAC maar liefst 19 keer te maken met een geschil waarbij de klager om een schadevergoeding of compensatie vroeg. De commissie ziet hierin een stijgende lijn. Niet alleen vragen huurders vaker om een financiële vergoeding, de bedragen die ze vragen zijn ook hoger. De volgende zaken geven een goed beeld van hoe gevarieerd aard en aanleiding kunnen zijn.

#### ***Onacceptabel lang durende lekkage***

Zes jaar al kampt klager met lekkage in zijn woonkamer. In 2013 heeft hij hierover een geschil ingediend bij de GAC die het geschil toen gegrond vond. Het advies om de lekkage te verhelpen en de schade te vergoeden, is echter, zo blijkt, niet opgevolgd. Klager heeft de zaak vervolgens voorgelegd

aan de Huurcommissie. Deze heeft corporatie huurvermindering opgelegd. Helaas voor klager heeft ook dit niet geleid tot een oplossing. Klager wendt zich nu opnieuw tot de GAC. Hij verlangt van corporatie een schadevergoeding én een droge woning. Corporatie verwijst naar de huurverlaging als compensatie voor de schade. Tijdens de zitting vertelt klager dat de lekkage weer is verergerd. Corporatie heeft weliswaar veel onderzoeken en een aantal reparaties uitgevoerd, maar het probleem is nog steeds niet verholpen. Klager kan zijn woonkamer niet goed gebruiken en door de aanhoudende lekkage is zijn inrichting beschimmeld en beschadigd. Behalve om compensatie voor die schade heeft klager corporatie gevraagd om hulp bij het vinden van een andere woning. Op beide vragen kreeg hij nul op het rekest. Corporatie licht toe dat dak en gevel zijn onderzocht en dat het dak twee keer grondig is gerepareerd. Na een onderzoek of reparatie hoorde corporatie meestal even niets meer van klager, maar bleek later toch dat het probleem niet was verholpen. Corporatie erkent dat het veel te lang duurt maar kan geen uitzicht bieden op een definitieve oplossing. De normale procedure is dat corporatie pas schade vergoedt als een lekkage is opgelost. In deze zaak lukt dat niet omdat de oorzaak nog altijd niet is gevonden. De commissie, die erop wijst dat de door de Huurcommissie opgelegde huurverlaging een sanctie is en niet kan worden aangemerkt als schadevergoeding, meent dat het geschil gegrond is. Ze adviseert corporatie de schade te vergoeden die klager tot nu toe heeft geleden en met hem in overleg te gaan over een andere passende woning. In eerste instantie neemt corporatie slechts over een deel van dit advies een bestuursbesluit. Pas nadat de GAC opnieuw contact heeft opgenomen met corporatie gebeurt dit ook over het andere deel.

### ***Eigen schuld?***

Het wastafelmeubel in klagers badkamer is losgekomen van de muur. Klager wil dat corporatie dit herstelt. Corporatie stelt echter dat de schade niet door slijtage maar door bewonersgedrag is veroorzaakt. Klager moet de reparatie daarom zelf betalen. Klager is het hier niet mee eens. Hij vertelt tijdens de zitting dat de wastafel goed was toen hij in de woning kwam wonen. Na een paar lekkages en een verstopping die door corporatie zijn verholpen, is de wastafel losgekomen van de muur. Of dit komt door ouderdom of door de lekkages weet klager niet. In elk geval heeft hij de wastafel niet zelf kapotgemaakt en ook niet zelf aangebracht, zoals de aannemer beweert die in opdracht van corporatie komt kijken. Corporatie beaamt dat de wastafel al in de woning zat toen klager daar kwam wonen. Op basis van de informatie van de aannemer die in klagers woning is geweest, gaat corporatie er vanuit dat de wastafel niet door slijtage is losgekomen, maar bijvoorbeeld doordat iemand erop is gaan hangen. Omdat corporatie niet zelf de situatie bij klager heeft beoordeeld en de situatie tijdens de zitting niet helemaal duidelijk wordt, stelt de GAC voor om een huisbezoek af te leggen. Dat gebeurt in bijzijn van iemand van de corporatie. Dan blijkt dat de wastafel met slechts twee dunne schroeven bevestigd is geweest. Geen solide ophanging, zo meent de commissie. Corporatie heeft de door de vorige huurder zelf aangebrachte wastafel geaccepteerd en had na mutatie de ophanging kunnen controleren en zo nodig aanpassen. Daarom oordeelt de GAC dat het geschil gegrond is. Ze adviseert corporatie de ophanging van de wastafel degelijk te herstellen zodat klager wastafel en bijbehorend meubel weer goed kan gebruiken. Als dit niet kan of niet gewenst is, moet corporatie conform haar beleid de wastafel vervangen door een standaard voorziening. Omdat dit laatste zou betekenen dat klager een kastje moet missen, adviseert de GAC corporatie om hierover zorgvuldig overleg te voeren met klager.

### ***Eindafrekening al lang en breed opgemaakt***

Begin 2011 is klager verhuisd omdat zijn oude woning werd gesloopt. Hij heeft toen het eerste deel (60%) van de verhuiskostenvergoeding gekregen. Het tweede deel krijgt hij niet uitbetaald. Klager merkt dit niet op omdat hij naar eigen zeggen in die tijd volledig in beslag wordt genomen door de intensieve verzorging van zijn terminaal zieke vrouw. Pas eind 2016 trekt hij hierover bij corporatie aan de bel. Klager vindt dat hij nog steeds recht heeft op het restant van de vergoeding. Corporatie stelt echter dat zij in april 2011 de eindafrekening heeft opgemaakt en dat het daarbij blijft. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager zijn nieuwe woning met ingang van september 2010 is gaan huren, maar pas op 1 maart 2011 heeft betrokken. Dat was vanwege de situatie met zijn vrouw. En de eerste

tijd na haar overlijden was klager nergens toe in staat, zeker geen verhuizing. Klager zegt dat een maatschappelijk werker die in die tijd zijn belangen behartigde, dit aan corporatie heeft doorgegeven en dat corporatie uitstel heeft verleend voor de verhuizing. Corporatie stelt echter dat zij niet op de hoogte was van de privéomstandigheden van klager. Zij laat zien dat zij alle (pogingen tot) contact met klager goed heeft bijgehouden in het bewonersdossier. Daarin is niets vermeld over contact met een belangenbehartiger van klager. Omdat het niet lukte om met klager een afspraak te maken voor de eindinspectie, heeft corporatie de aanvullende huur en andere kosten die klager moest betalen verrekend met de nog resterende verhuiskostenvergoeding. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat klager ten tijde van zijn verhuizing een moeilijke tijd heeft gehad die zwaar voor hem was, vindt ze dat corporatie heeft gehandeld zoals zij mag en moet handelen. Ze vindt het geschil daarom niet gegrond.

### ***Kleine gaatjes, grote gevolgen***

Bij de behandeling van deze zaak is klager niet aanwezig, naar later blijkt door een misverstand. De commissie baseert zich daarom op de toelichting en foto's van corporatie. De zaak draait om schade door een lekkage in de badkamer. Klager verlangt dat corporatie deze door een expert vastgestelde schade vergoedt. Corporatie laat op foto's zien hoe de lekkage is veroorzaakt: gaatjes in de voegen direct onder de douchekop. Daardoor stroomde water achter het voegsel en is de wand kletsnat geworden. Via de badkamerwand kwam vocht in de slaapkamer en veroorzaakte daar schimmel. Corporatie heeft de badkamer gerenoveerd en de schimmel op de slaapkamermuur (gevolgschade aan de opstal) hersteld. Dit is de gebruikelijke procedure. In dit soort situaties, waarbij corporatie niet nalatig is geweest, vergoedt huurders inboedelverzekering verdere schade. Was corporatie wel nalatig geweest, dan had zij de schade moeten vergoeden. Zo is ook aan klager teruggekoppeld. Op basis van de foto's vindt de GAC het aannemelijk dat klager de gaatjes zelf heeft geboord en dat deze de oorzaak zijn van het overmatige vocht in de muur en de daardoor ontstane schimmel. Met de badkamerrenovatie en het weghalen van de schimmel in de slaapkamer heeft corporatie gedaan wat van haar mag worden verwacht, zo vindt de commissie. Ze acht de klacht daarom niet gegrond.

### ***Gemakzuchtig***

Hoewel deze klacht niet is behandeld tijdens een zitting, brengt de GAC hem toch graag onder de aandacht. Hij is namelijk illustratief voor hoe huurders de dupe kunnen worden van interne miscommunicatie of zelfs gemakzucht bij corporaties. Klager dient een geschil in over het uitblijven van een flink deel van een in 2016 aan hem toegezegde schadevergoeding. In totaal gaat het om een bedrag van € 350,-. Klager heeft € 100,- uitgekeerd gekregen, maar de resterende € 250,- wordt door corporatie niet gestort, ondanks diverse verzoeken van klager. Uiteindelijk dient klager hierover op 22 oktober een klacht in bij de GAC. Op 1 november reageert corporatie dat zij inderdaad in gebreke is gebleven en dat zij de € 250,- nu snel zal overmaken. De GAC houdt contact met klager om de afwikkeling te volgen. Op 22 november laat klager de GAC weten dat hij nog niets heeft ontvangen. Na een reminder van de GAC zegt corporatie op 28 november opnieuw toe dat zij snel tot uitbetaling zal overgaan. Helaas, op 6 december heeft klager het geld nog altijd niet op zijn rekening. De GAC stuurt opnieuw een reminder naar corporatie. Uiteindelijk doet corporatie op 7 december een spoedbetaling. Klager heeft ruim een jaar op het toegezegde bedrag moeten wachten. Bovendien heeft het hem veel inspanning gekost en ergernis opgeleverd.

### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

De grote variatie maakt het lastig om algemene conclusies te trekken. Feit is dat corporaties vaker te maken krijgen met verzoeken om (schade)vergoeding. Daar moeten ze op voorbereid zijn. In alle gevallen is het zaak om goed naar het verzoek te kijken. En er ook rekening mee te houden dat wat voor een corporatie een klein bedrag is, voor een huurder van veel grotere betekenis kan zijn. Onzorgvuldigheid bij uitbetaling van (geringe) schadevergoedingen waar huurders recht op hebben, kan niet alleen leiden tot ergernis bij de huurder, maar ook tot imagoschade voor de corporatie.

### 4.3 Overlast

De GAC heeft de indruk dat het aantal geschillen met overlast als onderliggende oorzaak toeneemt. Ook zag de commissie in 2017 meer zaken waarbij huurders zich agressief opstelden richting corporatiemedewerkers. Het feit dat verwarde mensen met psychische problemen langer zelfstandig blijven wonen, speelt hierin mogelijk een rol. De volgende zaken zijn illustratief.

#### ***Dementerende buurvrouw***

Klagers bovenbuurvrouw verzorgt haar hond niet goed. Zo laat zij na om de hond regelmatig te borstelen. Omdat zij hem vaak op haar balkon laat, vallen veel hondenharen op klagers onderliggende balkon. Klager heeft daar overlast van. Nadat hij dit bij corporatie heeft aangekaart, heeft corporatie de buurvrouw hier meermaals op aangesproken. Het probleem is echter nog altijd niet verholpen. Klager vindt dat corporatie hem onvoldoende informeert over de stappen die zij zet om een einde te maken aan de overlast. Tijdens de zitting komt naar voren dat er meerdere problemen spelen met de buurvrouw. De woning is vervuild en de buurvrouw is aangemeld bij het wijkteam. Diverse instanties zijn met haar situatie bezig en corporatie zelf is een juridische procedure gestart. Juist met het oog daarop heeft corporatie klager gevraagd klachten te blijven melden. Klager begrijpt deze vraag, maar wil dat corporatie hem op de hoogte houdt van de stand van zaken en de ontwikkelingen zodat hij weet waarmee hij rekening moet houden. De commissie, die het aannemelijk vindt dat klager overlast heeft door verharing van de hond van de bovenburen, vindt dit een reële vraag. Ze acht het geschil gegrond. Het advies aan corporatie luidt om voortvarend verder te gaan met de procedure en bovendien klager duidelijk te informeren en op de hoogte te houden van relevante stappen.

#### ***Beleidswijziging met veel impact***

Buren verderop in het blok eengezinswoningen waar klager woont, veroorzaken ernstige overlast. Klager is niet de enige die hierover klaagt bij corporatie. Er lijkt sprake van handel in drugs en klager zegt dat hij door de betreffende bewoners wordt bedreigd. De sfeer in het blok is omgeslagen nadat corporatie de huur van een aantal woningen fors heeft verlaagd en er nieuwe bewoners zijn komen wonen. Klager wil over deze beleidswijziging van corporatie en de overlast in gesprek maar corporatie gaat hier volgens hem niet op in. Klager, die vindt dat zijn woongenot ernstig wordt geschaad, voelt zich niet serieus genomen. Tijdens de zitting vertelt corporatie dat zij wel degelijk werk heeft gemaakt van de overlastklachten. Ze heeft gesprekken gevoerd met en huisbezoeken afgelegd bij de betreffende bewoners, ook met de politie. De bewoners zijn gewaarschuwd en corporatie bereidt een juridische procedure voor. Corporatie heeft klager en de GAC hier niet eerder over geïnformeerd. Corporatie verweert dat zij wel telefonisch contact heeft gehad met klager, maar hiervan is in het dossier niks terug te vinden. De GAC concludeert zodoende dat corporatie onvoldoende heeft gecommuniceerd met klager over de door haar genomen acties. Ze vindt het geschil daarom gegrond. De commissie adviseert corporatie met klager en andere omwonenden in gesprek te gaan en hen over de voortgang te informeren, daarna te blijven zorgen voor voldoende en goede communicatie en de overlastprocedure voortvarend door te zetten. Daarnaast geeft ze corporatie in overweging om in te gaan op klagers wens (en die van enkele andere huurders) om met corporatie te overleggen en mee te denken over de situatie in het complex.

#### ***Last van leefgeluiden***

Klager ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen. Hij wijt dit aan het feit dat ze geen goede ondervloer hebben onder hun laminaat. Klager vindt dat zijn woongenot hierdoor wordt verstoord en verlangt van corporatie dat zij zijn klacht oplost door een goede ondervloer te leggen bij de bovenburen. Corporatie gaat niet in op dit verzoek. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie de klachten serieus heeft onderzocht. Ze is in klagers woning gaan luisteren en heeft geluids- en video-opnames van klager beoordeeld. In de woning en op de opnames heeft corporatie geen overlast waargenomen. Ook de geluidsmetingen die corporatie heeft laten uitvoeren, wijzen niet op ontoelaatbare geluidsoverlast. Klager blijft er echter bij dat hij overlast heeft. Inmiddels heeft dit geleid tot een

verstoorde relatie met de bovenburen; hij zegt dat hij door hen is bedreigd en zelf is hij ook boos op hen geworden. De GAC stelt voor om een onderzoek uit te voeren bij klager thuis. Met medewerking van de bovenburen kan worden getest hoe het zit met het doordringen van geluid. Partijen gaan hiermee akkoord. Het onderzoek bij klager thuis wijst uit dat de gewone woongeluiden voldoende worden gedempt door de ondervloer. Er is weliswaar verschil tussen de ondervloer in de keuken en die in de woonkamer, maar dit leidt niet tot onacceptabele verschillen in hoe geluiden doordringen. Het onderzoek toont ook aan dat woongeluiden en heen en weer lopen bij de bovenburen niet als overlastgevend kunnen worden aangemerkt. De GAC vindt het geschil daarom ongegrond.

### ***Te dicht op elkaars huid***

Er is van alles mis tussen klager en zijn buurman. Overlast, bedreigingen en scheldpartijen over en weer. Klager vindt dat de oorzaak bij de buurman ligt en beklaagt zich bij de GAC over de opstelling van corporatie naar hem toe. Volgens klager krijgt zijn buurman een voorkeursbehandeling, zijn de woonconsulenten vooringenomen en stelt de vestigingsmanager zich incorrect op. Zo heeft hij volgens klager een van zijn ingediende klachten afgewezen. Tijdens de zitting vertelt klager dat hij met de burgemeester heeft gesproken en dat corporatie hem naar aanleiding daarvan een andere woning heeft aangeboden. Klager twijfelt echter of hij die woning wil gaan bekijken; hij heeft gehoord dat de buurt waar die woning staat nog erger is dan waar hij nu woont. Daar komt bij dat hij geen geld heeft voor een verhuizing en nauwelijks tijd omdat hij in de laatste fase van zijn studie zit. Bovendien wil hij vanwege de ontstane situatie eigenlijk niet meer van deze corporatie huren. Uit het dossier komt naar voren dat corporatie veel heeft gedaan om te bemiddelen tussen klager en zijn burens: gesprekken, wijkbemiddeling en inzet van de politie. Helaas tevergeefs. De inschatting van corporatie is dat beide burens elkaar teveel op de huid zitten. Daarom heeft zij klager zonder urgentieverklaring en buiten de reguliere woningtoewijzing om een andere woning aangeboden als ultieme oplossing. Omdat nergens uit blijkt dat de vestigingsmanager en woonconsulenten klager onheus hebben bejegend en corporatie veel moeite heeft gedaan om tot een oplossing te komen, acht de GAC het geschil niet gegrond.

### ***Muzikale ergernis***

Klagers buurman speelt saxofoon maar volgens klager niet erg verdienstelijk. Omdat hij bovendien dagelijks, meerdere uren overdag en 's avonds oefent, heeft klager daar veel last van. Hij vindt dat corporatie dit probleem moet oplossen; buurman houdt zich immers niet aan de regels, en hij wel. Corporatie verlangt echter van hem dat hij eerst zelf contact opneemt met de betreffende buurman. Eventueel wil corporatie hierin bemiddelen door een gesprek op kantoor of met buurtbemiddeling te organiseren, maar klager moet de eerste stap zetten. Klager durft de buurman niet aan te spreken en zegt bang te zijn dat de buurman als reactie een steen door zijn ruit zal gooien. Corporatie zegt geen enkele indicatie te hebben dat de buurman gewelddadig is; hij huurt zijn woning al 35 jaar en er is nooit eerder melding gedaan van overlast. In deze situatie is het daarom logisch dat klager eerst zelf probeert om afspraken te maken met de buurman over zijn muziekoefeningen. Als na zo'n gesprek tussen klager en buurman de situatie niet verbetert, kan klager een beroep doen op corporatie. De GAC kan zich vinden in deze aanpak en vindt dat corporatie een en ander duidelijk genoeg aan klager heeft uitgelegd. Ze vindt het geschil daarom niet gegrond.

### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

Corporaties doen veel om overlastzaken aan te pakken en het is de commissie gebleken dat dit hard nodig is. De GAC heeft niet het gevoel dat corporaties wat dit betreft hun plicht verzaken; wel dat zij door politieke keuzes en maatschappelijke ontwikkelingen op dit vlak meer workload krijgen. Door invoering van de Wet aanpak woonoverlast hebben corporaties wel ondersteuning gekregen: sinds 1 juli 2017 kan de burgemeester overlastgevers een specifieke gedragsaanwijzing geven. Op grond daarvan moet de overlastgever bepaalde handelingen doen of juist nalaten, op straffe van een last onder bestuursdwang of een last onder dwangsom. De burgemeester kan de gedragsaanwijzing pas geven als een waarschuwing, buurtbemiddeling of mediation niet hebben geholpen. De nieuwe wet geeft corporaties meer mogelijkheden om samen met de gemeente op te trekken in overlastzaken.

Verder blijft het juist bij de behandeling van overlastzaken van groot belang dat corporaties zorgen voor goede communicatie, zowel naar de overlastgever als naar de omgeving.

#### 4.4 Nog een in het oog springende zaak

Een zaak die niet direct onder één van de thema's in dit jaarverslag kan worden geschaard. Maar één die wel het vermelden waard is vanwege de algemene les die eruit kan worden geleerd.

##### ***Interpretatieverschil***

Als (amateur)bioloog houdt klager enorm van tuinieren. Hij geeft daarbij wel erg veel ruimte aan alles wat groeit en bloeit. De planten in zijn tuin woekeren zo hevig dat corporatie in 2014, nadat overleg met klager onvoldoende heeft opgeleverd, een rechtszaak tegen klager aanspant om de tuin weer op orde te krijgen. De rechter stelt corporatie in het gelijk en klager laat de tuin op eigen kosten grotendeels ontruimen. Hij mag opnieuw beginnen met aanplanten, maar zijn tuin mag niet opnieuw een 'rotzooi' worden. Als klager twee jaar later zijn huur opzegt, krijgt hij bij de voorinspectie te horen dat hij de tuin 'netjes en onkruidvrij' moet opleveren. Klager stelt dat hij dit heeft gedaan. Hij is dan ook onaangenaam verrast als hij van corporatie een rekening van ruim € 2.000 gepresenteerd krijgt voor het leeghalen van zijn tuin, die volgens corporatie bij de eindinspectie helemaal niet netjes en onkruidvrij was. Hij maakt bezwaar maar gaat, om extra deurwaarderskosten te voorkomen, onder voorwaarden akkoord met een betalingsregeling. Klager wil dat corporatie zowel de 'schuld' als de betalingsregeling vernietigt. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat de hoge rekening komt omdat zij een hovenier heeft moeten inschakelen die de tuin met een shovel heeft leeggehaald. Vanwege het vele onkruid was dit handmatig niet te doen. Corporatie laat foto's zien van de tuin ten tijde van de voorinspectie. Ze kan echter geen foto's overleggen van de situatie bij de eindinspectie. Hoewel klager ook niet kan aantonen hoe hij de tuin heeft opgeleverd, vindt de GAC het van corporatie onzorgvuldig dat zij de situatie bij de eindinspectie niet heeft vastgelegd. Zeker vanwege de historie met deze huurder had corporatie kunnen weten dat klager het begrip 'onkruidvrij' heel anders interpreteert dan corporatie. Ook op de opleverstaat is niet duidelijk omschreven wat 'onkruidvrij maken' inhoudt. Dit alles overziend vindt de commissie het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie de kosten voor het leeghalen van de tuin voor eigen rekening te nemen en eventueel al door klager voor dit bedrag betaalde termijnen aan hem terug te storten.

Moraal van dit verhaal: wees als corporatie zo concreet en duidelijk mogelijk over wat van een huurder wordt verwacht, zeker als eerder al eens is gebleken dat een huurder een bepaald begrip (in dit geval: 'netjes en onkruidvrij') anders kan interpreteren.



## **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 schriftelijk bereikbaar:

**Postbus 18  
2650 AA Berkel en Rodenrijs**

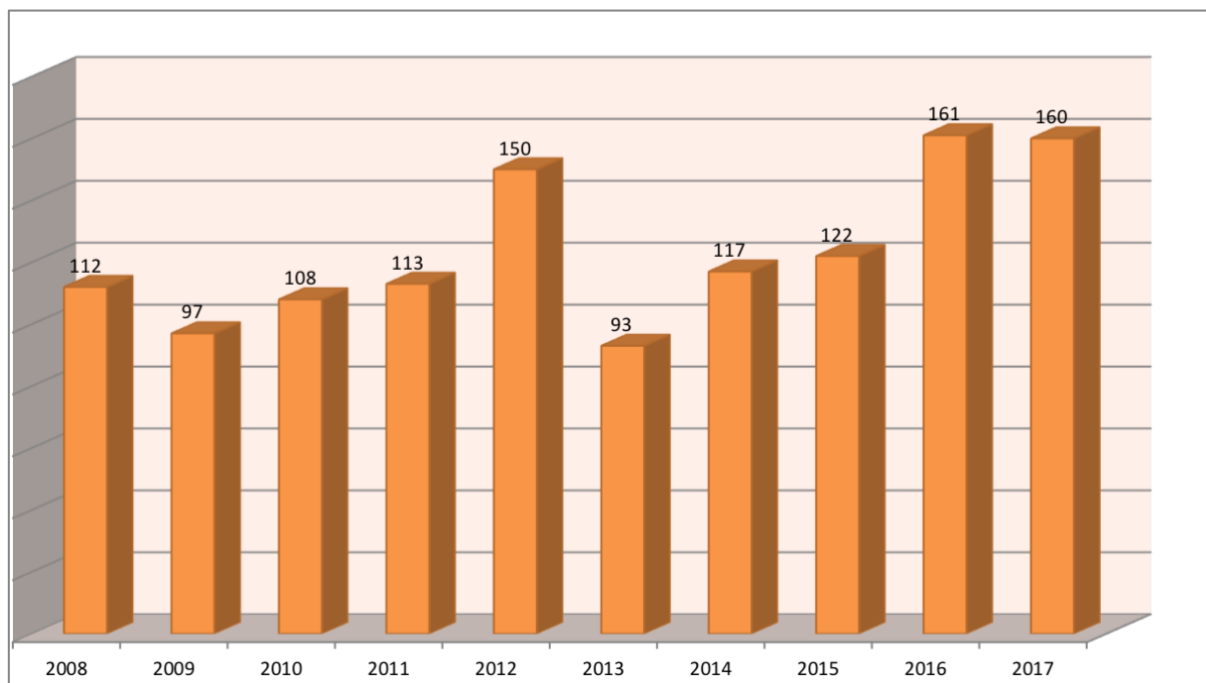
Geschillen kunnen ook per e-mail of via de website worden ingediend:

[www.geschillenadvies.com](http://www.geschillenadvies.com)  
[info@geschillenadvies.com](mailto:info@geschillenadvies.com)

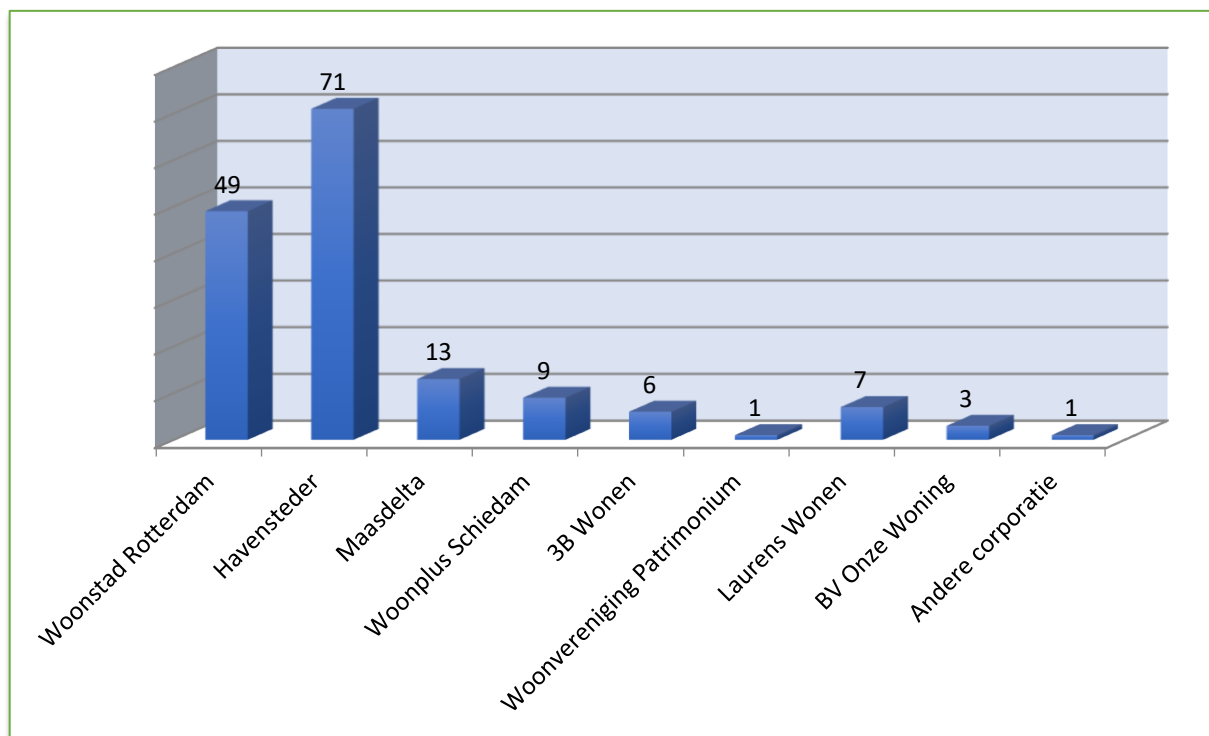
Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van het secretariaat aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

## 6 BIJLAGEN: overzichten

### 6.1 Het totaal aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen



### 6.2 Het aantal geschillen (totaal 160) dat in 2017 is ingediend, onderverdeeld naar corporatie



### 6.3 Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE dat de corporaties per 31 december 2017 in bezit of beheer hadden

| Corporatie                 | aantal VHE     |                | behandelde geschillen |           | percentage  |             |
|----------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-----------|-------------|-------------|
|                            | 2017           | 2016           | 2017                  | 2016      | 2017        | 2016        |
| Woonstad Rotterdam         | 51.816         | 52.146         | 23                    | 29        | 0,04        | 0,06        |
| Havensteder                | 44.748         | 44.761         | 21                    | 21        | 0,05        | 0,05        |
| Maasdelta                  | 16.964         | 17.042         | 11                    | 10        | 0,06        | 0,06        |
| Woonplus Schiedam          | 11.591         | 11.589         | 5                     | 1         | 0,04        | 0,01        |
| 3B-Wonen                   | 4.442          | 4.431          | 0                     | 2         | 0,00        | 0,05        |
| Woonvereniging Patrimonium | 2.542          | 2.526          | 1                     | 2         | 0,04        | 0,08        |
| Laurens Wonen              | 1.735          |                | 4                     |           | 0,23        |             |
| BV Onze Woning             | 1.376          | 1.389          | 0                     | 0         | 0,00        | 0,00        |
|                            |                |                |                       |           |             |             |
| <b>Totaal</b>              | <b>135.214</b> | <b>133.884</b> | <b>65</b>             | <b>65</b> | <b>0,05</b> | <b>0,05</b> |

## 6.4 Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld

### Woonstad Rotterdam / 49

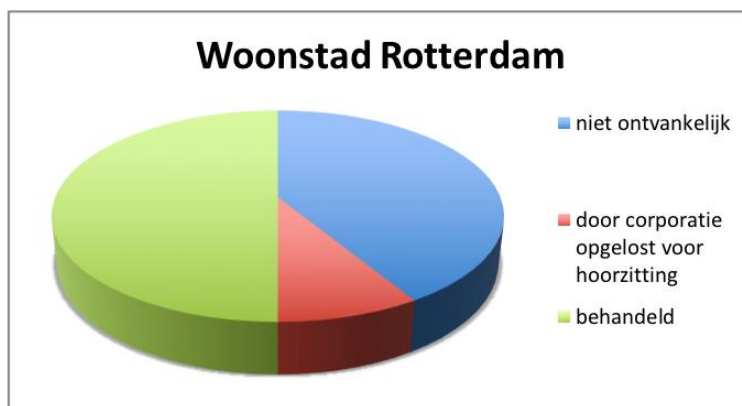
#### ingediend

19 niet ontvankelijk

4 opgelost voor zitting

23 behandeld

(3 door naar januari 2018)



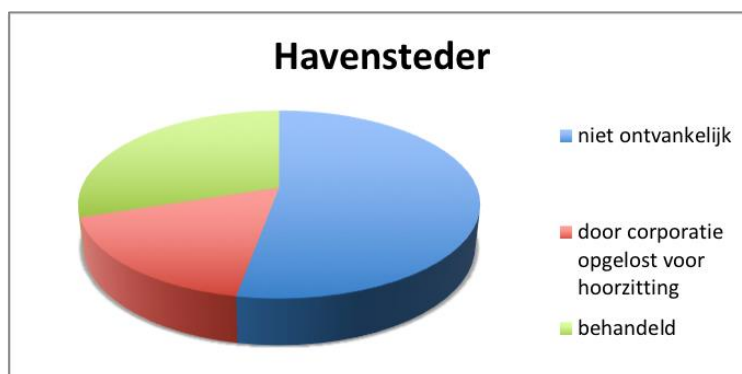
### Havensteder / 72 (71 ingediend in 2017 plus 1 uit voorgaand jaar)

37 niet ontvankelijk

12 opgelost voor zitting

21 behandeld

(2 door naar januari 2018)

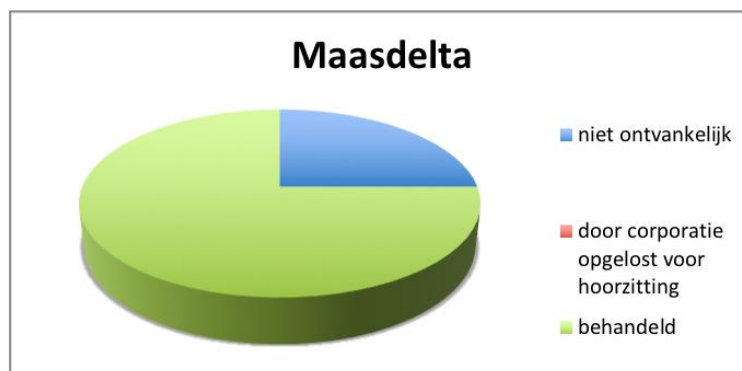


### Maasdelta / 14 (13 ingediend in 2017 plus 1 uit voorgaand jaar)

3 niet ontvankelijk

0 opgelost voor zitting

11 behandeld

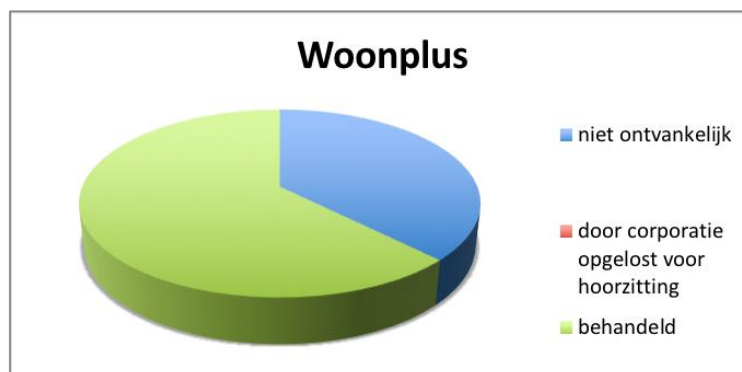


### Woonplus / 9 ingediend

3 niet ontvankelijk

1 opgelost voor zitting

5 behandeld



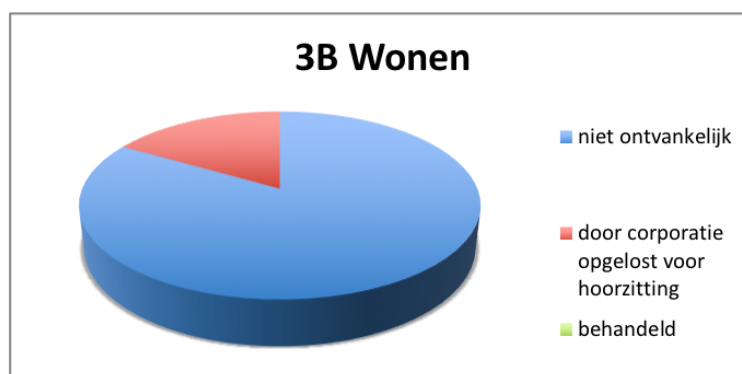
**3B Wonen / 6 ingediend**

5 niet ontvankelijk

0 opgelost voor zitting

0 behandeld

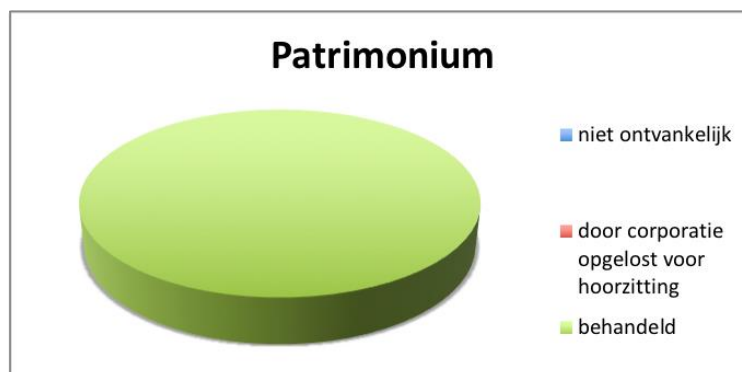
(1 door naar januari 2018)

**Woonvereniging Patrimonium / 1 ingediend**

0 niet ontvankelijk

0 opgelost voor zitting

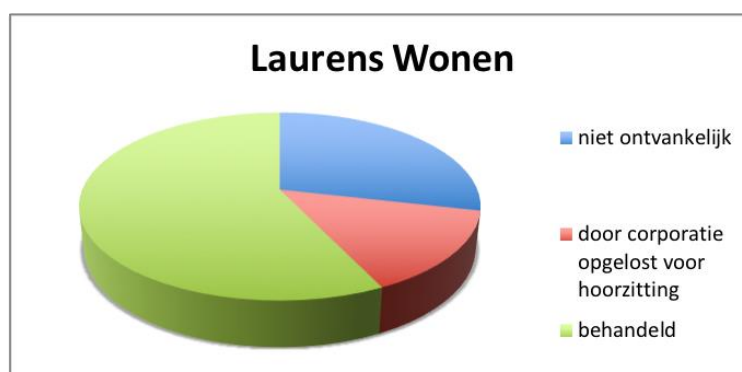
1 behandeld

**Laurens Wonen / 7 ingediend**

2 niet ontvankelijk

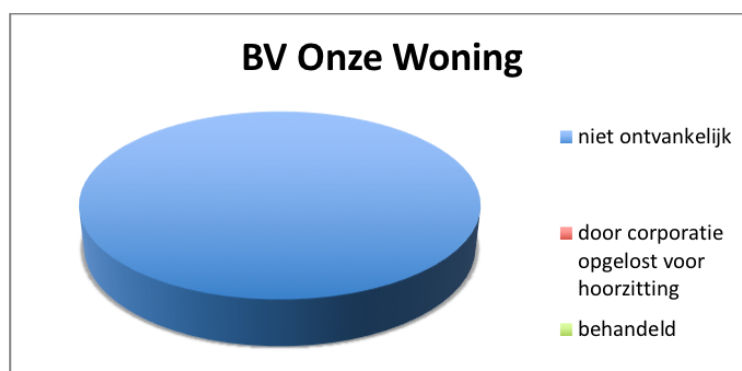
1 opgelost voor zitting

4 behandeld

**BV Onze Woning / 3 ingediend**

3 niet ontvankelijk

0 behandeld



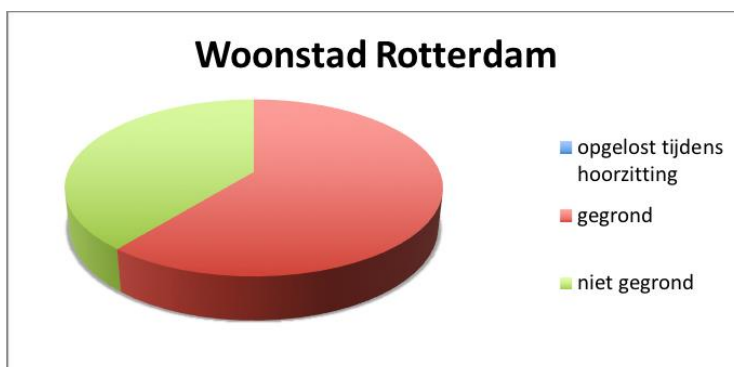
## 6.5 Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond

### Woonstad Rotterdam

23 behandeld

14 gegrond

9 niet gegrond

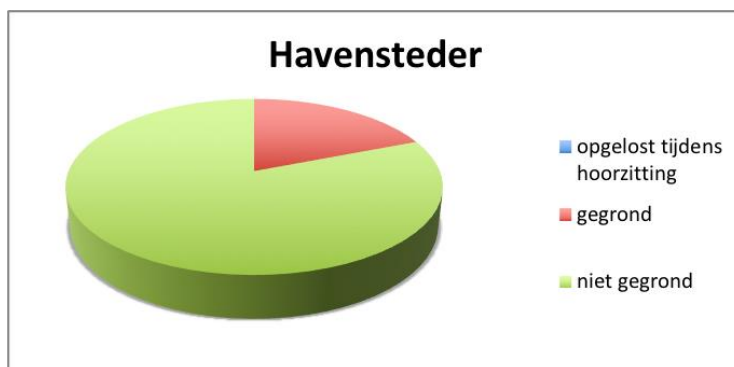


### Havensteder

21 behandeld

4 gegrond

17 niet gegrond



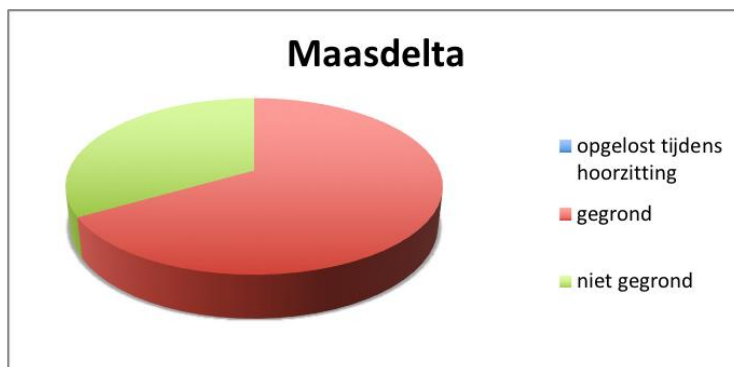
### Maasdelta

11 behandeld

7 gegrond

3 niet gegrond

(1 conclusie pas in 2018 getrokken i.v.m. nader onderzoek na de zitting)

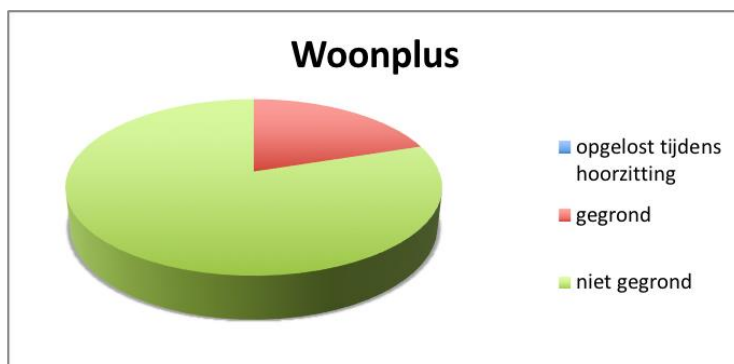


### Woonplus

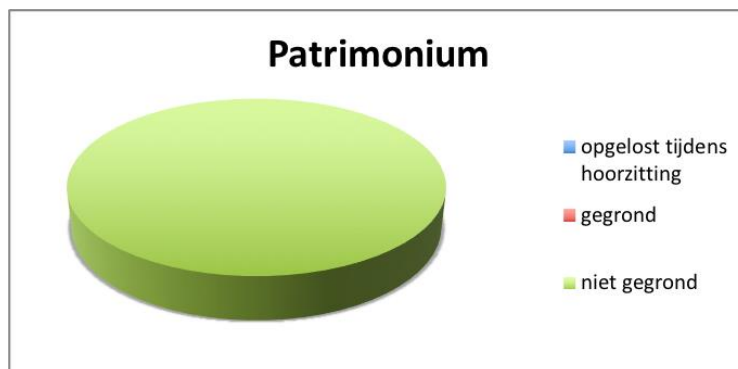
5 behandeld

1 gegrond

4 niet gegrond

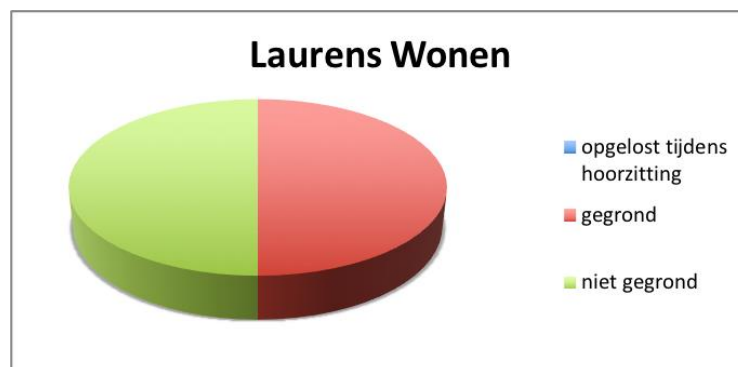


**Woonvereniging Patrimonium**  
**1 behandeld**  
 0 gegrond  
 1 niet gegrond



**Laurens Wonen**  
**4 behandeld**  
 1 gegrond  
 2 niet gegrond

(1 conclusie pas in 2018 getrokken  
 i.v.m. nader onderzoek na de  
 zitting)



**3B Wonen en BV Onze Woning**  
 Geen geschillen behandeld in 2017