



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2023

Inleiding

Het aantal klachten is in vergelijking met vorig jaar iets toegenomen, maar de aantallen blijven vrij stabiel. In de klachten die behandeld worden gaat het voornamelijk over de manier waarop door de corporatie 'woongenot' wordt geleverd en hoe dat soms door huurders wordt betwist. Concrete onderhoudstechnische zaken worden gecombineerd met de bejegening en behandeling van huurders. Als commissie kijken we nadrukkelijk naar het al of niet geleverde maatwerk en naar de communicatie met de huurders. Dat laatste is en blijft van het grootste belang en is uiteraard een belangrijk element in de relatie tussen corporatie en huurders. Daar waar we als commissie zien dat de communicatie hapert doen we aanbevelingen om dat te herstellen en in het vervolg te voorkomen. Daar waar we als commissie zien dat maatwerk wellicht een oplossing is, doen we aanbevelingen om dat maatwerk te leveren. Overigens begrijpen we als commissie dat maatwerk niet altijd de oplossing is omdat er natuurlijk veel meer huurders zijn die bediend moeten worden en waarvoor aandacht nodig is.

In het verslag vindt u nadere cijfers en geanonimiseerde feiten om een compleet beeld van onze werkzaamheden te geven. We zijn, indien gewenst, graag tot een nadere toelichting bereid.

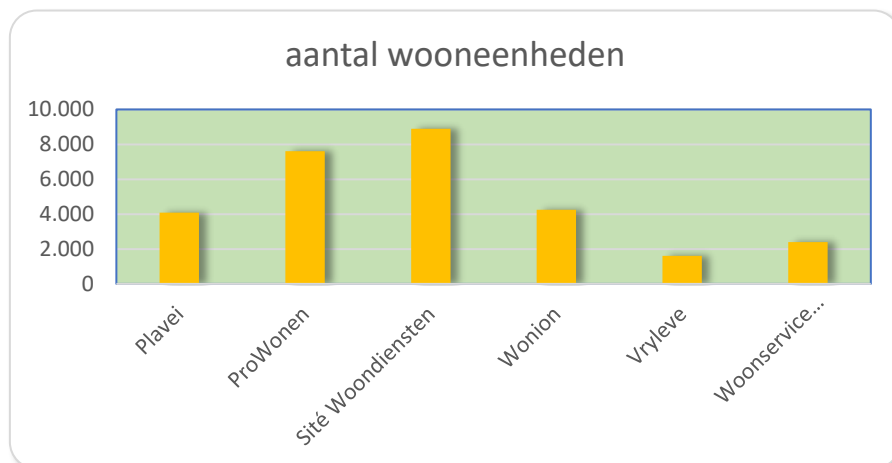
Doelstelling van de commissie

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en is opgericht om huurders, medehuurders, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen over de dienstverlening van de woningcorporaties aan te bieden. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de huurders van de aangesloten corporaties kosteloos.

De commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en stelt de betrokken corporatie in de gelegenheid de klacht alsnog op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt een hoorzitting belegd. Deze hoorzittingen vinden in principe plaats bij de betrokken corporatie. De commissie past bij een hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe en brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken woningcorporatie. Dit advies is niet bindend, maar de directeur-bestuurder van de corporatie kan het advies slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

Aangesloten woningcorporaties

Er zijn zes corporaties aangesloten: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Woonservice IJsselland (Doesburg) en Vryleve (Lobith).



Bestuurderskring

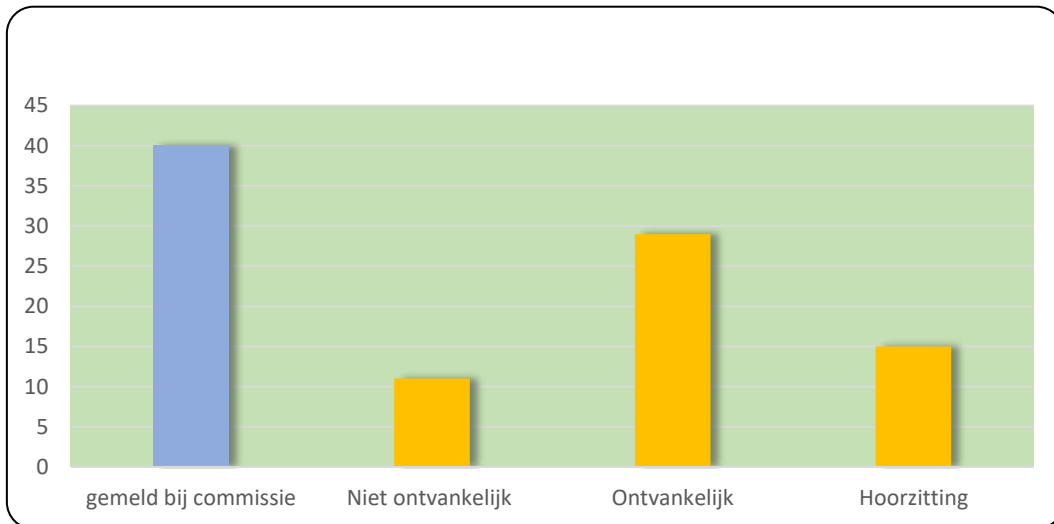
De Bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de zes aangesloten corporaties. Minimaal eenmaal per jaar is er een bijeenkomst van de betreffende directeur-bestuurders met de voorzitter en de secretaris van de commissie. In deze bijeenkomst wordt de voortgang van de commissie besproken in combinatie met een toelichting op het jaarverslag. In bepaalde gevallen waarbij op korte termijn overleg met de Bestuurderskring gewenst is of er toestemming vereist is, verloopt de communicatie schriftelijk (via de mail).

Reglement

Het reglement van de commissie is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement. Dit reglement is in 2023 geactualiseerd. Naar aanleiding hiervan is ook het reglement van de RGS aangepast. Het reglement is in te zien op de website van de commissie en op de websites van de aangesloten corporaties.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2023

In 2023 zijn er 40 klachten gemeld bij de commissie, waarvan er 15 behandeld zijn in een hoorzitting. Vier van de hoorzittingen hebben begin 2024 plaatsgevonden.



Niet ontvankelijk

In 2023 zijn 11 klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof vier anoniem gemelde klachten over burenoverlast (2), onderhoud en handelswijze corporatie. Drie klachten waren onvolledig/niet duidelijk en/of er was geen verdere communicatie met klager mogelijk, een klacht bleek te zijn ingediend door de partner van de huurder en zonder medeweten van de huurder, een klacht was al eerder behandeld door de commissie in een hoorzitting, bij een klacht wilde de klager een hoorzitting over het algemene beleid van de corporatie en bij een klacht wilde de klager dat de woning (label B) met spoed verder verduurzaamd zou worden.

Klachten behandeld (opgelost) door de corporatie

De corporaties worden in de gelegenheid gesteld klachten die bij de RGC zijn gemeld alsnog op te lossen. Naar aanleiding hiervan zijn 14 klachten opnieuw in behandeling genomen. Acht van deze klachten zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost. In vijf gevallen was de klager weliswaar niet helemaal tevreden maar had om diverse redenen (voorlopig) geen behoefte aan behandeling in een hoorzitting. In een geval heeft de klager na uitleg en excuses van de corporatie de klacht ingetrokken.

| |
|--|
| Geschil: Klager is ontevreden over de wijze waarop de corporatie de burenoverlast die wordt ervaren oplost. Overlastveroorzaker is verhuisd, waarmee de klacht naar tevredenheid is opgelost en afgehandeld. |
| Geschil: Klager is ontevreden over de wijze waarop de corporatie de burenoverlast die wordt ervaren oplost. Corporatie heeft verschillende opties gezien en o.a. een verhuizing aangeboden. Klager blijft ontevreden, maar wil geen behandeling van het geschil in een hoorzitting. |
| Geschil: Klager en zijn partner zijn gaan samenwonen en zijn vergeten dit aan te passen in TidA. Corporatie heeft de inschrijftijd alsnog aangepast. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager en corporatie waren het niet eens over de vergoeding voor de overname van stoffering. Corporatie en klager zijn tot overeenstemming gekomen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager is ontevreden over het onderhoud van de woning en ondervindt met name lekkage. De corporatie heeft diverse reparaties uitgevoerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager heeft onenigheid met de burens over het plaatsen van een schutting. Corporatie heeft aangegeven dat klager hierover eerst in gesprek moet gaan met de burens. Klager had meer van de corporatie verwacht, maar legt zich erbij neer. |
| Geschil: Klager is het niet eens met de inkomensgrens die door de corporatie wordt gehanteerd bij bepaalde woningen (volgens klager hoger dan bij andere corporaties). Klager is het niet eens met de reactie van de corporatie, maar heeft inmiddels een geschikte woning gevonden en legt zich erbij neer. |
| Geschil: Klager heeft veel geïnvesteerd in haar woning. Ze wist dat er sprake was van renovatie, maar hoorde pas later dat de woning gesloopt zou worden. Klager was het niet eens met de aangeboden vergoeding. Klager en corporatie zijn uiteindelijk tot overeenstemming gekomen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager is van mening dat zijn inschrijftijd langer is dan de corporatie aanhoudt. Corporatie blijft bij haar standpunt. Klager is niet tevreden, maar legt zich hierbij neer. |
| Geschil: Klager is ontevreden over een gebrek in haar keuken. Corporatie heeft de klacht opgelost. Klager is niet tevreden met de aangeboden oplossing, maar legt zich erbij neer. |
| Geschil: Klager is ontevreden over de wijze waarop de corporatie de burenoverlast die wordt ervaren oplost. Corporatie heeft verschillende opties besproken en houdt een vinger aan de pols. Klager is hiermee tevreden. |
| Geschil: Klager heeft lang moeten wachten voordat lekkage in zijn woning werd opgelost. Corporatie heeft de lekkage opgelost en compensatie aangeboden. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager is het niet eens met de kosten die in rekening zijn gebracht naar aanleiding van de eindopname. Klager en corporatie zijn tot overeenstemming gekomen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. |
| Geschil: Klager wilde graag in de woning van haar man blijven wonen na zijn overlijden (klager beschikte ook zelf over een huurwoning). Corporatie heeft klager in eerste instantie de indruk gegeven dat dit mogelijk was en hiervoor excuses aangeboden. Klager heeft de klacht daarna ingetrokken. |

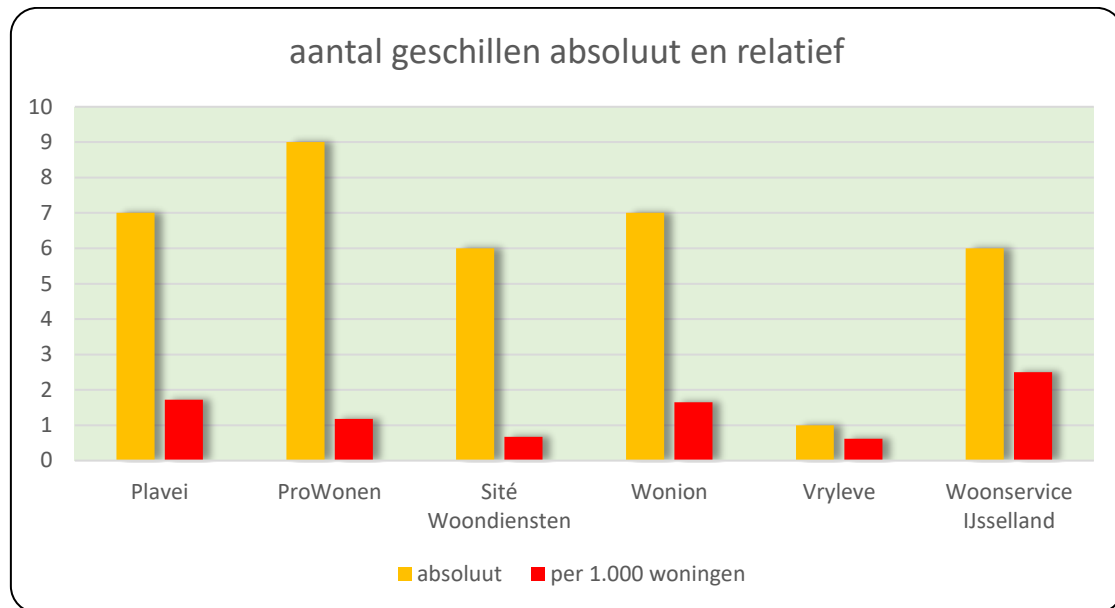
Hoorzittingen

In 2023 zijn 15 geschillen door de commissie behandeld in een hoorzitting. Hiervan zijn zeven geschillen ongegrond verklaard, waarvan bij vijf uitspraken een aanvullend advies is gegeven. Bij zes geschillen heeft de commissie niet kunnen of willen vaststellen of de klacht gegrond was en dit derhalve niet uitgesproken. In deze gevallen is wel een advies gegeven. Bij 1 geschil zijn tijdens de hoorzitting afspraken gemaakt en is alsnog een advies gegeven en bij 1 geschil zijn afspraken gemaakt en is de klacht tijdens de hoorzitting ingetrokken. Vier hoorzittingen hebben begin 2024 plaatsgevonden.

Voor een overzicht van de klachten die behandeld zijn in een hoorzitting, de overwegingen en de adviezen verwijzen we u naar *bijlage 1*.

Een totaaloverzicht van alle gemelde klachten is opgenomen als *bijlage 2*.

Omdat de omvang van de corporaties nogal verschilt is in navolgende grafiek het aantal geschillen zowel in absolute als relatieve aantallen weergegeven.



Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar 2023

Het aantal klachten is licht toegenomen, maar blijft redelijk stabiel ten aanzien van de voorgaande jaren.

De commissie heeft in 2023 meerdere malen geconstateerd dat verweerder niet zorgvuldig is geweest in het overleggen van relevante stukken ten behoeve van de commissie. Dit is met name spijtig omdat voor de voorbereiding van de zitting vaak juist de ontbrekende stukken van belang waren.

De commissie is in 2023, vaker dan in voorgaande jaren, niet overgegaan tot gegrond- of ongegrondverklaring. Dit heeft vooral te maken met de dialoog die tijdens een zitting wordt gestimuleerd en waaruit wederzijds begrip ontstaat en die weer leidt of kan leiden tot het maken van afspraken. Daarmee richt de commissie zich vaker op het herstel van de relatie. Bij gegrond- of ongegrondverklaring lijkt er meer sprake te zijn van een strijd tussen partijen met een winnaar en verliezer. Daar waar dat voorkomen kan worden kiest de commissie liever voor een advies en eventueel aanbevelingen zodat daarmee kansen ontstaan voor de toekomstige relatie. De praktijk bewijst dat deze handelswijze effectief werkt. Dat neemt niet weg dat een advies ook een oordeel in kan houden waar de corporaties en huurders iets mee kunnen.

Privacybescherming

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De commissie heeft haar processen doorlopen om te bezien of er correct wordt omgegaan met persoonsgegevens en naar aanleiding hiervan zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd. Zo geven klagers voortaan formeel toestemming voor het delen van informatie en worden na een hoorzitting en het afgeven van een advies de aangeleverde stukken vernietigd. Adviezen en verslagen van de hoorzittingen worden conform het reglement gedurende vijf jaren na een uitspraak bewaard.

Samenstelling en rooster van aftreden commissie 2023

De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Twee commissieleden zijn benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen. Bij de hoorzittingen wordt er naar gestreefd dat er altijd een commissielid aanwezig is, die is benoemd op voordracht van de Huurdersverenigingen.

Voor de werving en selectie van nieuwe leden wordt gebruik gemaakt van een door de commissie opgestelde en door de Bestuurderskring goedgekeurde profielschets.

| Naam | Benoemd per | Herbenoemd per | Aftredend in |
|-------------------------------|--------------------|-----------------------|--|
| Mr. Jaap Blok, voorzitter | 02-04-2015 | 23-05-2023 | Aftredend in 2027 (niet herbenoembaar) |
| Toon Lamers, vicevoorzitter | 17-03-2014 | 13-05-2022 | Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar) |
| Mr. Wim Beekman, lid | 17-03-2014 | 13-05-2022 | Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar) |
| Drs. Chantal Matser, lid *) | 01-10-2019 | 23-05-2023 | Aftredend in 2027 (herbenoembaar) |
| Johan Hesselink, lid *) | 01-10-2019 | 23-05-2023 | Aftredend in 2027 (herbenoembaar) |
| Carin Kristen, secretaris **) | | | |

*) *Benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen*

***) *Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en is gevestigd in het kantoor van Wonion in Uft. De secretaris (tevens werkzaam als secretaris bestuur & beleid bij Wonion) maakt geen deel uit van de commissie. De secretaris wordt bij langdurige afwezigheid of bij eventuele geschillen van Wonion waarbij de onpartijdigheid van de secretaris in het geding kan komen, vervangen door Chantal Matser, lid van de commissie. Bij eventuele hoorzittingen zal zij op dat moment tijdelijk geen deel uitmaken van de commissie.*

Het rooster van aftreden staat conform het reglement gepubliceerd op de website van de aangesloten corporaties, alsook op de website van de geschillencommissie.

Herbenoeming

Conform artikel 6 van het reglement worden de leden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden is zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

In 2023 zijn mevrouw Matser en de heren Blok en Hesselink afgetreden en opnieuw benoemd voor een periode van vier jaar. Hiervoor is, conform het reglement, goedkeuring gevraagd aan de Bestuurderskring.

Vergoedingen van de commissieleden

Begin 2023 is door de Bestuurderskring besloten de vergoedingen van de commissieleden niet meer jaarlijks te indexeren conform de CBS-norm, maar vanaf 1 januari 2023 vast te stellen conform de jaarlijkse salarisverhogingen van de CAO-woondiensten. In 2023 waren de vergoedingen als volgt: voorzitter € 312,67 per vergadering/hoorzitting en leden € 250,13 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Commissieleden mogen kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. -behoud declareren.

Kosten

De kosten die gedurende het verslagjaar zijn gemaakt zijn besproken en vastgesteld in de jaarvergadering van de commissie. De kosten, zoals de vergoedingen van de commissieleden, de uren van de secretaris en de kosten voor de website, mailadres, telefoon e.d. worden op basis van het aantal verhuureenheden verdeeld over de aangesloten corporaties. In 2023 is besloten dat hiervoor de cijfers uit de dVi gebruikt worden.

Informatieverstrekking

Dit verslag is ter kennisgeving toegezonden aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen. Het verslag is openbaar en is inzichtelijk op de website van de betrokken corporaties en op de website van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

10 juni 2024

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

BIJLAGE 1

2022/01: De klacht betreft de koude luchtstroom in de woning. Verweerder geeft aan het vervelend te vinden dat klager deze ongemakken ervaart en is blij te horen dat de meeste klachten inmiddels zijn opgelost. Uitgelegd wordt dat voor de oplevering van de woningen er zogenaamde blowerdoortesten zijn uitgevoerd, waarmee is gecontroleerd of de woning voldoende kierdicht is. De woningen bleken ruim aan de normen te voldoen. Naar aanleiding van de klacht is in de woning de luchtinstallatie gecontroleerd en zijn de gevelkozijnen nagekeken en de ramen en deuren beter afgesteld. Verweerder is van mening alles gedaan te hebben wat van haar in deze verwacht mag worden.

Overwegingen van de commissie bij de klacht over de koude luchtstroom in de woning

- Uit de stukken en ter zitting is bij de commissie gerede twijfel ontstaan over de aanwezigheid en/of oorzaak van de koude luchtstroom in de woning van klager.
- Verweerder verklaart ter zitting dat het een NOM-woning betreft, maar in de woningen zijn afzuigkappen geplaatst met een directe afvoer naar buiten.
- Er zijn blowerdoortesten gedaan bij referentiewoningen en deze testen voldeden aan alle eisen, deze testen zijn echter uitgevoerd voordat de afzuigkappen werden geplaatst.
- Omdat klager geluid van buiten hoort via het open kanaal van de afzuigkap zou het goed mogelijk zijn dat het hier sprake is van een verstoring in het ventilatiesysteem.
- Klager verklaart ter zitting dat ze zich zal neerleggen bij de uitkomst van een eventuele blowerdoortest, ook als deze negatief uitvalt voor haar, mits uitgevoerd door een gecertificeerd bedrijf.

De commissie adviseert een blowdoortest te laten uitvoeren in de woning van klager, waarbij de commissie van mening is dat verweerder hiervoor de meest gerede partij is om dit onderzoek uit te laten voeren en te bekostigen.

2022/02: Woning van klager is in oktober 2022 opgeleverd en volgens klager is er vanaf het moment van oplevering sprake van gebreken, die nog steeds niet afdoende zijn opgelost. Volgens klager wordt door verweerder niet oplossingsgericht gewerkt en wordt vaak verwezen naar derden. Klager wil dat er met spoed een oplossing komt voor zijn problemen.

Verweerder geeft aan dat er in dit specifieke geval veel is mis gegaan, wat normaliter altijd goed gaat. Ook in de communicatie is het een en ander fout gegaan. Verweerder wil graag met klager tot een oplossing komen.

Afspraken ter zitting

Beide partijen verklaren ter zitting dit geschil graag met wederzijds respect te willen oplossen en zijn bereid hiertoe afspraken te maken.

De commissie neemt de brief van verweerder van 13 maart 2023 waarin 12 klachten (het aanrechtblad wordt tweemaal benoemd) puntsgewijs worden toegelicht door verweerder, hiervoor als leidraad.

- In de brief wordt bij een aantal klachten aangegeven dat verweerder dit gaat oppakken: vervanging slotplaat schuurdeur, schilderen schuurdeur, buitenlamp (zal klager melden via reparatieverzoek), verwarming bovenverdieping (is inmiddels verholpen).

Klager geeft ter zitting aan hiermee akkoord te gaan. Voor verweerder is deze mondelinge toestemming afdoende. Klager zou graag zien dat de werkzaamheden zoveel als mogelijk op een dag worden gepland.

- In de brief wordt bij een aantal klachten aangegeven dat verweerder dit niet gaat oppakken: aansluiting dakbedekking op dakpannen, uitvoering dorpel schuur, verzakking bestrating, erfafscheiding (is inmiddels geplaatst) en plek van de schutting.

Klager geeft ter zitting aan hiermee akkoord te gaan.

Er blijven drie klachten over die ter zitting nader worden besproken.

- Stucwerk toilet: Verweerder verklaart dat het hier krimp-scheuren betreft die kunnen ontstaan door werking van materialen en dat dit een normaal verschijnsel is in een nieuwbouwwoning. In de woonwijzer die klager heeft ontvangen bij het betrekken van de woning, staat opgenomen hoe een huurder deze scheuren en eventuele verkleuringen zelf kan (laten) wegwerken en dat dit voor rekening van de huurder is. Verweerder pakt dit verder niet op.
- Lekkage in de schuur: Verweerder verklaart dat is geconstateerd dat het dak van de schuur inderdaad lekt. Op de schuur liggen gerecyclede golfplaten en met de aannemer is gezocht naar een passende oplossing. Besloten is dat de golfplaten of gerepareerd worden met bitumen of dat er andere golfplaten worden geplaatst. Dit besluit was nog niet gemeld aan klager.

- o Beschadiging aanrechtblad: Het aanrechtblad vertoonde deuken. Dit is gerepareerd en de kosten hiervan zijn fiftyfifty gedeeld. Klager is echter niet tevreden omdat er opnieuw deuken zichtbaar zijn. Verweerder is niet voornemens een nieuw blad te plaatsen en heeft op verzoek van klager een scherpe offerte afgegeven voor een nieuw blad (via de keukenleverancier ad € 782,15) voor kosten van klager. Verweerder verklaart desgevraagd dat bij de oplevering van de woning het blad onbeschadigd was. Het betreft een houten ondergrond met een HPL toplaag en medewerker van verweerder geeft aan dat hij het in de afgelopen 20 jaar nog niet heeft meegemaakt dat er dergelijke deuken in een aanrechtblad zitten. Verweerder verklaart desgevraagd door de commissie, bereid te zijn een specialist te vragen het blad te beoordelen op eventuele constructiefouten.

De commissie constateert dat partijen het eens zijn dat er na oplevering veel zaken niet goed zijn gegaan. De commissie constateert ook dat over de meeste klachtonderdelen inmiddels overeenstemming is. Ter zitting is daar door klager akkoord op gegeven. Voor wat betreft het stucwerk constateert de commissie dat conform de woonwijzer het duidelijk is dat het wegwerken van kripscheuren voor kosten van de huurder zijn. Voor wat betreft het aanrechtblad constateert de commissie dat hier inmiddels veel tijd en energie aan is gespendeerd, hetgeen partijen niet dichter bij elkaar brengt. Ook een onderzoek naar mogelijke constructiefouten brengt (weer) problemen van praktische aard met zich mee. Immers om een deskundig onderzoek uit te kunnen voeren naar constructiefouten zal het blad waarschijnlijk (tijdelijk) gedemonteerd moeten worden om goed onderzoek mogelijk te maken. De commissie meent dat verweerder er goed aan doet om de discussie op zo kort mogelijke termijn te beëindigen. Alles afwegende adviseert de commissie verweerder het aanrechtblad uit coulance en op haar kosten te vervangen.

2023/03: Klagers hebben gereageerd op een woning en werden uitgenodigd voor de bezichtiging. De inkomensgegevens waren toen al in bezit van verweerder. Tijdens de bezichtiging werd door verweerder de woning mondeling toegezegd aan klagers onder meer omdat de 1^e kandidaat zich terug trok. Aangezien de bezichtiging op een vrijdagmiddag was, zou maandag contact worden opgenomen met klagers. Dit gebeurde echter niet. Klagers zijn zelf naar het kantoor van verweerder gegaan om de huur van de huidige woning op te zeggen. Daar werd verteld dat de woning toch niet aan hen werd toegewezen. Klagers hebben gevraagd om een nadere toelichting van verweerder, maar dit verliep moeizaam. Er werden verschillende verklaringen gegeven, het inkomen zou te hoog zijn of er zou een fout zijn gemaakt. Het is klagers nog steeds niet duidelijk wat de precieze reden is voor de afwijzing. Klagers zijn zich ervan bewust dat ze emotioneel waren omdat ze op kantoor van verweerder hoorden dat ze de woning toch niet kregen, maar begrijpen niet waarom verweerder het nodig vond een brief te sturen waarin ze werden gewezen op hun gedrag. Klagers hadden graag gezien dat verweerder excuses had gemaakt voor de wijze waarop de communicatie is verlopen, dan was het voor hen goed geweest.

Verweerder erkent dat de communicatie voor de aanvankelijke toewijzing en daarna de afwijzing niet goed is verlopen en biedt hiervoor excuses aan. Er waren meerdere collega's betrokken en door ziekte van een van hen is de overdracht van de werkzaamheden niet helemaal goed gegaan. Hierdoor is in eerste instantie niet voldoende uitgelegd waarom de woning alsnog niet aan klagers werd toegewezen. Later is die uitleg wel duidelijk gegeven, namelijk dat verweerder zich moet houden aan de regels rond de toewijzing van een woning waaronder een toets van het (gezamenlijk) inkomen. Huurders leveren hiervoor gegevens aan en pas bij de toewijzing wordt dit gecheckt. Helaas komt het voor dat bij een klein verschil, soms een heel gering bedrag, een woning niet kan worden toegewezen. Verder verklaart verweerder dat er gedragsregels gehanteerd worden ter bescherming van de medewerkers. Ondanks dat er begrip is voor de teleurstelling bij klagers, zag verweerder voldoende aanleiding in het gedrag van klagers een brief te sturen waarin gewezen werd op deze regels.

Overwegingen

- o De commissie begrijpt de teleurstelling bij klagers dat eerst de verwachting werd gewekt dat de woning aan hen werd toegewezen en dit later weer werd ingetrokken.
- o Ook verweerder toont ter zitting begrip voor de teleurstelling bij klagers.
- o Een corporatie moet zich houden aan de regels rond de toewijzing van een woning en een inkomenstoets vindt pas plaats bij de toewijzing van de woning. Dit is belangrijk en wordt ook gecheckt door de accountant.
- o Duidelijk is dat de communicatie richting klagers over de aanvankelijke toewijzing en later de afwijzing om diverse redenen niet goed is verlopen.
- o Verweerder verklaart ter zitting hiervan geleerd te hebben geen verwachtingen te scheppen bij huurders wanneer de toewijzing nog niet 100% zeker is.

- o De commissie kan niet beoordelen of het gedrag van klagers in het kantoor van verweerder van dien aard was dat het noodzakelijk was een brief te sturen om klagers te wijzen op de gedragsregels.
- o Naar aanleiding van de vraag van de commissie dat de bewuste brief wellicht vrij snel na het voorval is verstuurd, verklaart verweerder dat dit het protocol is bij verweerder. Als goed werkgever wil verweerder haar medewerkers beschermen wanneer gedrag als intimiderend wordt ervaren. Het betreft een reguliere brief, maar geen kantoorverbod.

De commissie adviseert verweerder meer aandacht te hebben voor verwachtingen die bewust of onbewust worden gewekt bij het toewijzen van een woning. Ook adviseert de commissie meer aandacht te hebben voor de onderlinge communicatie bij een overdracht van werkzaamheden.

2023/4: Toen klager zijn woning in 2017 betrok was de woning volgens klager in slechte staat. Hij heeft veel geld uitgegeven om de woning te verbeteren. Hij wil nu de keuken aanpakken en is van mening dat er een nieuwe keuken geplaatst moet worden omdat de huidige keuken in zeer slechte staat is als gevolg van lekkage. Verweerder heeft echter alleen het keukenblad en de kraan vervangen. Klager is het hier niet mee eens en wil een nieuwe keuken zonder dat hij daarvoor moet bijbetalen.

Verweerder legt uit dat klager begin dit jaar een lekkende keukenkraan heeft gemeld. Door verweerder is geconstateerd dat er al langere tijd sprake moet zijn geweest van lekkage omdat het keukenblad aan de onderkant verrot was. Ondanks dat de schade aan het aanrechtblad door het te laat melden van de lekkage is ontstaan, heeft verweerder toch het aanrechtblad gratis vervangen. Omdat de keuken 12 jaar oud is en verweerder een vervangingstermijn voor haar keukens hanteert van 20 jaar, wordt er geen nieuwe keuken geplaatst. Daarnaast is verweerder van mening dat de keuken nog in goede staat is. Indien klager beslist een nieuwe keuken wil dan is dat mogelijk, maar dan moet op basis van de gehanteerde afschrijvingstermijn van 20 jaar, een termijn van 8 jaar afgekocht worden.

Overwegingen van de commissie

- Er is geen regelgeving of verplichte afschrijvingstermijnen voor het vervangen van keukens in huurwoningen van woningcorporaties.
- Een woningcorporatie bepaalt zelf in haar beleid welke vervangingstermijnen worden gehanteerd voor de keukens in haar huurwoningen.
- Wanneer een keuken volgens de huurder niet meer in goede staat is kan aan de woningcorporatie worden gevraagd om vervanging, maar het is aan de woningcorporatie om te beslissen of de keuken vernieuwd moet worden.
- Een vervangingstermijn van 20 jaar, is een heel gangbare termijn in de woningcorporatiesector.

De commissie acht de klacht ongegrond en adviseert verweerder bij haar standpunt te blijven.

2023/05: De klacht betreft een plan met 119 woningen. Klagers spreken namens een aantal van deze huurders waarvan klachten, als gevolg van de dakrenovatie in mei 2022 onvoldoende of zelfs helemaal niet behandeld zijn. De huurders willen dat de ontstane problemen worden opgelost, dat de waterschade wordt gecompenseerd en dat het achterstallig onderhoud van diverse schuren wordt opgepakt. Daarnaast was en is de communicatie richting de huurders onvoldoende; huurders worden niet, te laat of te weinig geïnformeerd. Ook worden geplande afspraken niet nagekomen. Klagers zeggen kortom 'Geef duidelijkheid: repareer wat kapot is, werk aan de wijze van communiceren en doe dat op een volwassen manier'.

Verweerder verklaart het te betreuren dat het tot een hoorzitting is gekomen. In december jl. heeft verweerder met de huurders bij elkaar gezeten om nader tot elkaar te komen. Helaas is dit niet gelukt. Verweerder geeft aan dat de communicatie bij dit project niet altijd goed is verlopen en dat ze hier veel van hebben geleerd. Dit is ook besproken in het gesprek met de huurders in december. Omdat verweerder wilde weten wat er niet goed is gegaan en of er nog klachten waren is er een enquête gehouden onder de bewoners over het dak en voegwerk. Alle 119 bewoners zijn benaderd en er hebben 47 bewoners gereageerd, waarvan een aantal anoniem. Bij de mensen die niet hebben gereageerd is ervan uitgegaan dat deze geen klachten meer hebben. Met de anonieme reacties kan verweerder niets. Ook is er na het uitvoeren van de reparaties gebeld met de vraag of de bewoner tevreden was, maar de mensen die niet of anoniem hebben gereageerd worden zo niet bereikt.

Overwegingen van de commissie

- o Uit de stukken en ter zitting blijkt dat niet alle huurders ontevreden zijn. Sommigen hadden geen klachten en bij sommigen zijn de klachten inmiddels opgelost.

- o Een aantal huurders is erg ontevreden omdat hun klachten nog niet of maar gedeeltelijk zijn opgelost. De twee huurders die ter zitting aanwezig zijn komen op voor de belangen van deze groep huurders.
- o Verweerder erkent ter zitting dat de communicatie bij dit project niet altijd goed is verlopen.
- o De commissie betreurt het dat het aangeleverde dossier door verweerder onvolledig en onduidelijk is. Met name ontbreken de stukken over het in deze zaak zeer relevante communicatieproces, waardoor het voor de commissie moeilijk is dit te beoordelen.
- o Uit de nagezonden stukken blijkt dat verweerder en de firma Enzerink wel duidelijk hebben gecommuniceerd over de te verwachten werkzaamheden en de mogelijkheden om schade te voorkomen;
- o Verweerder verklaart ter zitting dat aan de twee huurders die ter zitting aanwezig zijn, is gevraagd de huurders te motiveren om de enquête in te vullen en dit niet anoniem te doen, maar dat het achteraf beter was geweest om dit bij verweerder zelf te houden.

Door het ontbreken van de juiste en volledige stukken van verweerder is het voor de commissie moeilijk vast te stellen of de klacht van klager gegrond is. Wel is duidelijk dat de communicatie omtrent dit project beter, tijdiger en adequater had moeten zijn. De commissie meent verder dat de corporatie altijd verantwoordelijk is en blijft voor de communicatie met de huurders en dat de twee huurders die ter zitting aanwezig waren niet als vertegenwoordigers van al die huurders gezien kunnen en mogen worden. De commissie begrijpt wel dat beide huurders opkomen voor de algemene belangen van de huurders, maar formeel hebben zij niet als gemachtigden kunnen optreden.

Ter zitting is de mogelijkheid van een zogenaamde 'nasleepactie' besproken. De commissie adviseert verweerder hiertoe over te gaan. Door alle 119 huurders opnieuw te benaderen met de vraag om reparaties en andere onvolledigheden te melden aan verweerder, kunnen er geen zaken meer blijven liggen en worden ook de huurders die destijds anoniem hebben gereageerd bereikt. De commissie adviseert tevens hierbij te vermelden dat dit de laatste gelegenheid is om zaken te melden en dat het project daarna wordt afgerond.

De commissie adviseert tevens de lering die is getrokken uit het moeizaam doorlopen communicatieproces vast te leggen zodat dit gebruikt kan worden bij volgende renovatieprojecten.

2023/6: Circa 2,5 jaar geleden kreeg klager een nieuwe buurman waar ze veel overlast van ondervond en ze wilde daarom graag verhuizen. Op dat moment zag ze dat ze niet meer ingeschreven stond als woningzoekende. Na navraag werd haar verteld dat er tien jaar geleden een wijziging is geweest in het systeem en dat destijds alles is gedaan om woningzoekenden en bestaande huurders te informeren dat de inschrijving opnieuw bevestigd moest worden. Klager beschikte op dat moment niet over een mailadres en ze verklaart nooit een brief hierover te hebben ontvangen. Omdat een verhuizing toen niet aan de orde was heeft ze ook niet op de website van verweerder gericht op dit onderwerp gekeken. In eerste instantie was dit nog geen groot probleem omdat verweerder 80% van haar bezit via loting toewees. Onlangs is er echter opnieuw een wijziging geweest en wordt nog maar 20% van het bezit via loting toegewezen en 80% op basis van inschrijftijd. Hierdoor komt klager op grote achterstand omdat ze niet meer 20 jaar staat ingeschreven, maar nog maar twee jaar. Klager vindt dit onrechtvaardig.

Verweerder realiseert zich dat de situatie die is ontstaan heel vervelend is voor klager en consequenties heeft voor haar. Toen meer dan tien jaar geleden is overgegaan naar een nieuw systeem van woningtoewijzing is er echter alles aan gedaan om woningzoekenden en bestaande huurders te informeren dat de inschrijving herbevestigd moest worden. Via mailberichten, brieven (twee maal), informatie op de eigen website en die van TidA en via de (social) media. Het hele traject heeft een lange looptijd gehad en daarna zijn de mensen die niet gereageerd hebben verwijderd. Vanwege de AVG wordt een bewaartermijn van vijf jaar na uitschrijving gehanteerd en is de correspondentie van destijds vernietigd en kan dus niet meer ingezien worden. Verweerder is niet voornemens de inschrijftijd aan te passen.

Overwegingen van de commissie

- Zowel klager als verweerder betreuren de situatie die is ontstaan en dat het tot een hoorzitting heeft moeten komen.
- Beide vertegenwoordigers van verweerder waren tien jaar geleden toen dit speelde, niet werkzaam bij verweerder en spreken dus niet uit eigen bevinding.
- De commissie kan niet beoordelen of klager de bewuste brief wel of niet heeft ontvangen of dat verweerder de bewuste brief wel of niet heeft gestuurd omdat daarvoor wederzijds geen concrete bewijzen kunnen worden overlegd.
- Verweerder verklaart desgevraagd ter zitting dat ze niet weet hoe groot de groep is die destijds is uitgeschreven omdat er niet gereageerd is op de oproep van de corporatie om zich opnieuw in te schrijven.

- Verweerder verklaart desgevraagd ter zitting dat het aantal mensen dat geklaagd heeft over een uitschrijving omdat ze deze niet opnieuw bevestigd hadden, zeer gering is, maar een exact aantal kan niet worden aangegeven. Ook blijft onduidelijk wat er met die klachten is gebeurd.
- Verweerder verklaart ter zitting dat er tien jaar geleden geen enkel signaal is geweest dat er iets mis is gegaan bij het versturen van de mailberichten en/of de brieven en dat ze in deze vertrouwt op het systeem.
- De commissie vraagt zich af waarom destijds bij de overgang naar een ander systeem er geen hardheidsclausule is opgenomen.
- Verweerder verklaart ter zitting niet voornemens te zijn de inschrijftijd van een huurder die al ruim 20 jaar een woning van verweerder huurt aan te passen omdat anderen die ook niet gereageerd hebben maar hierover niet hebben geklaagd, hierdoor benadeeld worden.

De commissie kan op basis van de stukken en hetgeen verklaard is ter zitting niet beoordelen of de klacht wel of niet gegrond is omdat waarheidsvinding niet meer mogelijk is. Het bevreemdt de commissie wel dat het archief van de corporatie op geen enkele manier uitsluitend geeft over óf en zo ja welke brieven op welk moment er bij de overgang van de systemen verzonden zijn. De commissie vindt verder dat het beroep van verweerder op precedentwerking niet slaagt nu er niet door anderen is geklaagd althans niet duidelijk is door wie en hoe daar mee om is gegaan. De commissie adviseert daarom om in dit incidentele geval een hardheidsclausule toe te passen en in overweging te nemen om de inschrijftijd te verlengen of deze huurder op een andere wijze tegemoet te komen.

2023/07: Klager heeft in 2013 de keuken in zijn woning laten uitbreiden met een afzuigkap en kookplaat. Hij maakte hierbij gebruik van de Wonen naar Wens-regeling van verweerder. Klager was in de veronderstelling dat hij de apparatuur kocht van verweerder middels een afbetalingsregeling; de apparatuur werd betaald middels een maandelijkse huurverhoging en zou na afbetaling zijn eigendom worden. Klager betaalt vanaf 2013 maandelijks elf euro voor een investering van destijds 720 euro. Klager is van mening dat hij na tien jaar de apparatuur dubbel en dwars betaald heeft en wil dat de regeling wordt stopgezet en dat het in zijn ogen te veel betaalde bedrag wordt terugbetaald.

Verweerder legt uit dat Wonen naar Wens in het verleden is ingevoerd om de keuzevrijheid van de huurders bij het kiezen van een keuken/badkamer te vergroten. Het is echter geen afbetalingsregeling waarna de apparatuur eigendom wordt van de huurder, maar een toevoeging in de woning waarvoor extra huur wordt gevraagd. In geval van klager 11 euro per maand. Dit houdt ook in dat de apparatuur indien nodig gerepareerd of vervangen wordt. Een huurder kan de Wonen naar Wens regeling afkopen waarmee de apparatuur eigendom wordt van de huurder. Deze optie is ook aan klager aangeboden.

Overwegingen van de commissie

- In het Wonen naar Wens-contract dat in 2013 door klager is getekend wordt geen looptijd genoemd.
- Verweerder heeft in 2017 besloten te stoppen met de Wonen naar Wens-regeling. Huurders kopen en betalen extra voorzieningen nu zelf en zijn er ook zelf verantwoordelijk voor.
- De bestaande regelingen lopen door, maar verweerder heeft de voorwaarden voor de lopende contracten gewijzigd en als looptijd de vervangingstermijn van een reguliere keuken toegevoegd (20 jaar). Huurders kunnen na een looptijd van 20 jaar kiezen voor of een nieuwe basiskeuken en eventuele extra's zelf betalen of de keuken niet vervangen. Bij dit laatste vervalt de regeling en wordt de apparatuur eigendom van de huurder, maar moet het onderhoud door de huurder zelf worden betaald.
- Klager hoorde pas van de looptijd van 20 jaar nadat hij navraag deed bij verweerder over de betalingstermijn. Hij kreeg daarna de nieuwe voorwaarden toegestuurd waarin de looptijd wel werd genoemd.
- Klager verklaart ter zitting dat hij zich er niet van bewust was dat hij met deze regeling slechts het gebruik had van de apparatuur en het risico op gebreken en eventuele vervanging afkocht.
- De commissie begrijpt dat een en ander voor klager als oneerlijk voorkomt, maar klager heeft echter in 2013 een contract getekend waarin nergens wordt genoemd dat het een afbetalingsregeling betreft en dat de huurder na een bepaalde periode eigenaar wordt van de apparatuur.
- Dat er vanaf 2013 geen reparaties en/of vervanging nodig waren is ten voordele van verweerder, maar valt hem niet te verwijten; dit is zuiver toeval.
- Verweerder erkent ter zitting dat de contractvoorwaarden in 2013 niet duidelijk waren en tot verwarring kunnen leiden.
- Verweerder erkent ter zitting dat de communicatie en uitleg richting de huurder over de regeling beter had gekund.

- De onderbouwing van het bedrag van 11 euro dat maandelijks gevraagd wordt voor de extra voorzieningen wordt door de commissie onvolledig bevonden. Een betere onderbouwing zou het bedrag meer inzichtelijk en daardoor begrijpelijker maken.
- De door verweerder genoemde afkoopregeling bestaat sinds twee jaar. Het afkoopbedrag wordt bepaald op basis van de investering van destijds en de restwaarde op het moment van afkoop. De regeling betreft alleen de apparatuur.
- Ter zitting wordt door zowel verweerder als klager aangegeven dat er ruimte is voor onderhandeling over het afkoopbedrag.
- De commissie waardeert de prettige en positieve wijze waarop beide partijen tijdens de zitting met elkaar communiceren.

De commissie acht de klacht ongegrond. Ter zitting is door verweerder een handreiking gedaan voor een gesprek en de commissie adviseert verweerder hier navolging aan te geven en met klager in gesprek te gaan om zo samen tot overeenstemming te komen over het afkoopbedrag. Het is van belang hier de specifieke situatie van deze huurder in mee te nemen en vooraf inzichtelijk te maken hoe het maandelijkse bedrag van 11 euro tot stand is gekomen.

2023/08: Klager is in september 2018 geïnformeerd over het besluit van verweerder dat haar woning zou worden vervangen door een energiezuinige levensloopgeschikte woning. Klager heeft er in eerste instantie voor gekozen om terug te gaan naar de nieuwbouwwoning en is daarom verhuisd naar een wisselwoning totdat haar nieuwe woning gereed was. Klager heeft in september 2022 gevraagd om een berekening van de huurlasten voor de nieuwe woning conform de woonlastenwaarborg in het Sociaal Plan omdat ze bang was in financiële problemen te komen. Klager heeft deze berekening pas in maart 2023 ontvangen (nieuwe woning was gereed in juli 2023). Klager is het niet eens met de huurprijsberekening, vindt dat het veel te lang geduurd heeft, er geen begrip is voor haar angst in financiële problemen te komen en dat de communicatie onvoldoende is geweest. Ze voelt zich door verweerder met de rug tegen de muur gezet. Haar beroep op de hardheidsclausule in het Sociaal Plan wordt volgens klager door verweerder ongemotiveerd genegeerd. Klager wil graag een woning, vergelijkbaar met haar vroegere woning waar ze zelf invloed kan uitoefenen op de energiekosten. Dit hoeft niet haar huidige woonplaats te zijn, maar niet in een stad. Maar het liefst blijft ze in de nieuwe woning wonen met een lagere huurprijs conform de woonlastenwaarborg. Verweerder verklaart dat het proces van de huurberekening zorgvuldig is doorlopen en dat kost tijd. Veel medewerkers van verweerder waren hierbij betrokken en er zijn veel contactmomenten geweest met klager. Verweerder is van mening een redelijke huurprijs te hebben afgegeven, passend bij de woning en bij het inkomen van klager en dat recht doet aan de afspraken en de bedoeling van een woonlastenwaarborg. De huurprijs wordt voor alle huurders op dezelfde wijze berekend en verweerder wil geen uitzonderingen maken. Er is geprobeerd klager te helpen door met haar mee te denken over andere oplossingen. Ook is aangeboden te kijken naar andere woningen. Verweerder blijft echter bij haar standpunt niet te willen onderhandelen over een andere huurprijs.

Overwegingen van de commissie

- Voor de herstructurering van de wijk waarin klager woont is een sociaal plan opgesteld waarin de rechten en plichten van de huurders en verweerder als verhuurder, zijn vastgelegd.
- In het Sociaal Plan is een woonlastenwaarborg (Artikel 7) en een hardheidsclausule (Artikel 12) opgenomen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat nu en in de toekomst bij nieuwe projecten wordt afgezien van het opnemen van een woonlastenwaarborg in haar Sociale Plannen.
- Verweerder verklaart dat de woonlastenwaarborg die is afgegeven een inschatting is. De daadwerkelijke waarborg kan pas gegeven worden wanneer er een stookseizoen (minimaal een vol jaar) heeft plaatsgevonden. De kale huurprijs kan uiteindelijk lager of hoger worden.
- Door met name externe factoren buiten invloed van verweerder heeft het project veel langer geduurd en is het ook veel duurder geworden dan was voorzien.
- Het is niet reëel van klager te verwachten nu dezelfde huurprijs aangeboden te krijgen als vijf jaar geleden. Het idee was dat het plan in 2019 gerealiseerd zou worden. Omdat het project zolang heeft geduurd heeft de huurprijs ook vijf jaar geen marktconforme stijging ondergaan. De huurprijs mag dus geïndexeerd worden naar 2023 op basis van de voorliggende huurverhogingen.
- Klager geeft aan hiervoor begrip te hebben maar blijft zich beroepen op het Sociaal Plan met daarin de woonlastenwaarborg waarin is vastgelegd dat huurders in elk geval niet meer gaan betalen dan in de oude situatie.

- Ter zitting wordt door verweerder verklaard dat klager niet in aanmerking komt voor een hardheidsclausule. Op de vraag van de commissie wanneer huurders hiervoor wel in aanmerking komen, kan geen concreet antwoord worden gegeven.
- De commissie constateert daarmee dat de afwijzing van een beroep op de hardheidsclausule beter gemotiveerd had moeten worden.
- De zonnepanelen worden niet meegenomen in de servicekosten omdat verweerder wil dat huurders een eventuele huurtoeslag aanvragen op de kale huurprijs, maar worden wel meegenomen in de puntenwaardering van de woning. De zonnepanelen verhogen echter de waarde van de woning omdat de woning een beter energielabel heeft wat ook meetelt. In feite worden de zonnepanelen daarmee dus twee maal gewaardeerd.
- Ter zitting verklaart verweerder desgevraagd dat met een vergelijkbare woning, zoals genoemd in artikel 7 van het Sociaal Plan, een woning wordt bedoeld met hetzelfde puntenaantal en dat het in geval van klager geen vergelijkbare woning betreft.
- De commissie constateert dat er over de woonlastenwaarborg in het sociaal plan voorafgaande aan de uitvoering van het project geen duidelijkheid is geboden aan huurders wat dat voor gevolgen zou (kunnen) hebben voor de huurprijs. Huurders mogen er dan vanuit gaan dat ze naar een vergelijkbare woning terug zullen keren met een vergelijkbare huur.
- Ter zitting wordt door verweerder erkend dat de communicatie niet altijd optimaal is verlopen, maar dat dit deels ook aan klager te wijten is. De commissie vindt echter dat de zorgplicht voor het beantwoorden van vragen van huurders bij de woningcorporatie ligt en niet bij de huurders.

Het ligt buiten de bevoegdheid van de commissie om een uitspraak te doen over de hoogte van de huurprijs. De commissie beperkt zich dan ook tot een advies ten aanzien van behandeling van en communicatie met klager. In artikel 7 van het Sociaal Plan staat dat verweerder aan huurders, die verhuizen naar een vergelijkbare woning, een woonlastenwaarborg biedt. Ter zitting verklaart verweerder dat het in geval van klager geen vergelijkbare woning betreft omdat met een vergelijkbare woning een woning wordt bedoeld met hetzelfde puntenaantal. Dat is in geval van klager niet het geval. De commissie is van mening dat verweerder de woonlastenwaarborg gestand zou moeten doen nu voorafgaand aan het project de definiëring van het begrip 'vergelijkbare woning' niet is vastgelegd en niet is gecommuniceerd welke gevolgen dit voor de huurprijs zou kunnen hebben, waarmee de verwachting werd gewekt dat daarin geen wijziging zou komen'.

2023/09: Klager huurt sinds 2012 een woning van verweerder. Deze woning was in 2011 volledig gerenoveerd. In 2014 heeft hij een eerste schademelding gedaan wegens vochtoverlast. Naar aanleiding hiervan zijn reparaties uitgevoerd aan het dak. In 2019 zijn na een vochtoverlast-melding van klager opnieuw reparaties uitgevoerd. De lekkage werd hiermee niet verholpen. In 2020 zijn opnieuw reparaties uitgevoerd aan het dak en daarna is er een schadevergoeding aan klager uitgekeerd. In 2022 was er wederom sprake van vochtoverlast. Naar aanleiding hiervan heeft klager in mei 2023 bezwaar aangetekend tegen de huurverhoging, maar dit was niet meer relevant vanwege de door de Rijksoverheid ingevoerde huurverlaging voor de laagste inkomens wat ook van toepassing was voor klager. Klager is van mening dat hij onvoldoende en te laat is geïnformeerd over de problemen rond het dak van zijn woning. Hij betaalt elke maand huur voor zijn woning en wil weten op welke termijn de lekkageproblemen definitief worden opgelost.

Verweerder erkent dat na een eerste melding in 2014, er sinds 2020 sprake is van lekkages in de woning van klager als gevolg van een ondeugdelijk dak. Het betreft niet alleen de woning van klager, maar ook andere woningen in dezelfde straat. Het duurde even voordat voor verweerder duidelijk was dat hier sprake was van een groter probleem. Verweerder heeft naar aanleiding hiervan in maart 2023 een onderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke dak-expert. Deze expert heeft meerdere serieuze gebreken geconstateerd die veelal terug te voeren zijn op ondeugdelijk uitvoeringswerk. Verweerder is naar aanleiding hiervan in overleg gegaan met de aannemer die in 2011 de woningen heeft gerenoveerd en heeft deze partij gewezen op haar verantwoordelijkheid. Dergelijke trajecten nemen de nodige tijd in beslag en verweerder wil dit zorgvuldig doen om de gang naar de rechter te voorkomen. Ook wil ze dat de oorzaak van de lekkages grondig wordt aangepakt. In de tussentijd probeert ze snel en adequaat te reageren op eventuele lekkagemeldingen van de betrokken huurders. Verweerder vindt deze situatie zeker niet wenselijk, maar de gesprekken met de aannemer verlopen goed en verweerder heeft goede hoop rond de zomer met de aannemer tot overeenstemming te komen.

Overwegingen van de commissie

- Hoewel verweerder en klager van mening verschillen over de tijdsduur, is duidelijk dat er al een aantal jaren sprake is van lekkages in de woning van klager als gevolg van een ondeugdelijke dak.

- Verweerder erkent dit ter zitting en toont begrip voor de situatie van klager.
- De problemen betreffen niet alleen de woning van klager, maar meerdere woningen in dezelfde straten.
- Na een onafhankelijk onderzoek in 2023 is geconstateerd dat in 2011 bij de aanleg van de daken ernstige fouten zijn gemaakt met lekkages tot gevolg.
- Verweerder stelt de aannemer aansprakelijk voor de slecht geleverde kwaliteit, maar de garantie op het dak is verlopen.
- De commissie begrijpt dat verweerder de kosten die gemaakt moeten worden om de daken te repareren, wil verhalen op de aannemer en dat een dergelijk traject tijd kost.
- De commissie constateert dat de communicatie richting klager niet altijd voldoende is geweest. Dit wordt ter zitting ook erkend door verweerder.
- Alle huurders met eenzelfde woning als verweerder zijn, nadat duidelijk was dat er sprake was van een ernstig gebrek aan de daken, in oktober 2023 schriftelijk geïnformeerd over de ontstane situatie.
- Verweerder zegt toe klager op de hoogte te zullen houden van de ontwikkelingen in het onderhandelingstraject met de aannemer en het reparatietraject daarna.
- Verweerder verklaart ter zitting goede hoop te hebben dat het onderhandelingstraject rond de zomer kan worden afgerond en dat daarna tot reparatie van de daken kan worden overgegaan.
- Ter zitting verklaart verweerder eventuele onkosten van klager te willen vergoeden nadat het gehele traject is afgerond.

De klacht is in principe gegrond, maar in feite willen klager en verweerder hetzelfde, namelijk dat zo snel mogelijk tot reparatie van de daken wordt overgegaan. De commissie adviseert verweerder de onderhandelingen met de aannemer binnen haar mogelijkheden op zo kort mogelijke termijn af te ronden en haar aanbod om na afronding van het traject over te gaan tot het betalen van een onkostenvergoeding gestand te doen.

2023/10: Klagers schetsen uitgebreid de problematiek van één van de bewoners van de flat waar zij wonen en die ze huren van verweerder. Vanaf maart 2022 spelen de problemen met deze medebewoner die tot stelselmatige overlast leiden. Deze bewoner heeft een verslavingsachtergrond en staat regelmatig midden in de nacht te schreeuwen, hij blouwt in de tuin en speelt daar op een gitaar. Bovendien onderhoudt hij zijn tuin niet wat allerlei nare gevolgen heeft voor de andere bewoners. Heel regelmatig moet de politie optreden om de man te bedaren. Verweerder geeft aan de problematiek te onderkennen en dat er vanaf augustus 2022 inderdaad regelmatig meldingen zijn geweest en dat daar ook vaak de politie bij was betrokken. In maart 2023 werden alle betrokken medebewoners daarom door verweerder uitgenodigd voor een groeps gesprek. Dat was ook de start van de opbouw van een dossier met klachten over de betreffende medebewoner. In april 2023 werd door verweerder een huisbezoek bij de overlastgever afgelegd en werden met hem afspraken gemaakt om de overlast te beperken. Helaas werd de overlast daardoor niet beperkt. De meldingen werden door verweerder verzameld en in juni werd de deurwaarder ingeschakeld. Dat heeft vervolgens geleid tot een hulpvraag bij GGNet (geestelijke gezondheidszorg). Toch verminderde de overlast niet of nauwelijks met als dieptepunt het weekend van 21 augustus 2023 waarin de politie meerder keren op moest treden. In oktober volgde daarom een zogenaamde gerechtelijke zorgmachtiging op basis waarvan de overlastgever verplicht kon worden opgenomen. Nog voor de Kerstdagen 2023 keerde hij echter weer (onverwacht) terug in zijn huis met de opnieuw de nodige overlast tot gevolg. Nu de mogelijkheid van hulpverlening niet het gewenste effect had heeft verweerder besloten de procedure tot ontbinding te vervolgen. Verweerder heeft vervolgens de deurwaarder opdracht gegeven een actie tot huurontbinding te starten en die loopt op dit moment. Tot 31 januari heeft de overlastgever de mogelijkheid hierop te reageren en vervolgens zal de rechter een uitspraak doen. Na een eventueel besluit tot ontbinding zal de overlastgever de woning binnen redelijke termijn moeten verlaten.

Overwegingen van de commissie

- De commissie constateert dat klager(s) stelselmatig overlast hebben ervaren van hun medebewoner.
- De commissie begrijpt en onderkent dat dit voor de medebewoners een inbreuk is op hun woongenot.
- De commissie meent echter ook dat verweerder voldoende stappen heeft ondernomen de overlast te voorkomen en te verminderen.
- De commissie begrijpt dat er voor een opzegging van de huur een degelijk dossier moet worden gevormd waarin voldoende (ernstige) meldingen moeten zijn opgenomen om een procedure tot uitzetting te starten en dat hiervoor tijd nodig is.
- De commissie waardeert ook dat verweerder als sociale verhuurder de nodige stappen heeft ondernomen om de geestelijke gezondheid van de overlastgever te verbeteren.

- De commissie constateert dat de procedure tot uitzetting loopt en dat er goede kans is dat die zal slagen.

Ter zitting verklaren klager(s) dat zij de inzet van verweerder waarderen en dat zij op basis van de vergenvorderde procedure tot uitzetting, hun klachten intrekken in afwachting van het verloop van de procedure.

2023/11: Klager was drie weken afwezig en in die tijd is er een brief gestuurd door verweerder over de verduurzaming van zijn woning. Vrijwel meteen na terugkomst van klager, kwam verweerder aan de deur met de vraag voor akkoord te tekenen. Klager had echter nog een aantal vragen over onder meer de betonlatei aan de voorkant van de woning (waarom wordt deze niet verduurzaamd) en de badkamer (waarom wordt deze niet uitgebreid). Klager heeft verweerder verzocht schriftelijk te reageren op deze vragen, dit is volgens klager niet gebeurd. Ook is tijdens de afwezigheid van klager door verweerder een bewonersbijeenkomst georganiseerd met de mogelijkheid tot inspraak. Daar kon klager door zijn slechte gezondheid niet aan deelnemen. Van klager mogen er wel werkzaamheden aan de buitenkant van de woning uitgevoerd worden, maar wanneer er werkzaamheden in de woning moeten plaatsvinden dan wil hij vooraf schriftelijke informatie en wil hij weten wanneer dit gaat gebeuren. Klager wil dat verweerder beter communiceert met de huurders en dat schriftelijk doet en dat de huurders meer inbreng krijgen bij het bepalen van de verduurzamingswerkzaamheden.

Verweerder licht toe dat voor een project start, de bewoners middels een brief worden geïnformeerd. Ook wordt een bewonersavond georganiseerd waar de plannen worden toegelicht en vragen worden beantwoord. Dit traject neemt meer tijd in beslag dan de door klager genoemde drie weken. Aan het eind van deze avond krijgen de bewoners een brochure mee en een planning. De bewoners die verhinderd waren krijgen deze brochure en planning per post of de informatie wordt gebracht. Daarna volgt een persoonlijk gesprek. Met klager was dit gesprek moeilijk te plannen. Klager gaf in eerste instantie aan dat hij geen contact wilde en niet mee wilde doen aan het verduurzamingsproject. Later heeft klager zijn standpunt gewijzigd en mocht verweerder alleen werkzaamheden aan de buitenkant van de woning uitvoeren. Verweerder geeft verder aan dat bij dit project de woningen werden verduurzaamd naar een beter label. Dit is gebeurd door verschillende ingrepen, die door verweerder zijn bepaald.

Overwegingen van de commissie

- Een woningcorporatie bepaalt door welke ingrepen ze haar woningbezit wil verduurzamen; het is niet aan de huurder dit te bepalen.
- Klager was wettelijk verplicht om mee te werken aan de verduurzamingswerkzaamheden, maar verweerder heeft besloten dit niet gerechtelijk bij klager af te dwingen. Klager is schriftelijk op de hoogte gesteld van de consequenties van zijn besluit middels een brief d.d. 21-10-2022.
- Klager verklaart ter zitting dat hij verweerder heeft gevraagd om een schriftelijk antwoord naar aanleiding van zijn vragen over de betonlatei en de badkamer, maar dat hij geen schriftelijke reactie heeft ontvangen.
- In eerste instantie zat de brief van verweerder d.d. 07-10-2022, waarin voorgenoemde vragen werden beantwoord niet bij de stukken. De bewuste brief is na de zitting aan de commissieleden overhandigd. *Voor klager wordt deze brief als bijlage bij het advies gevoegd.*
- Ter zitting en uit de stukken blijkt dat de communicatie tussen verweerder en klager niet goed verloopt.
- Van zowel de woningcorporatie als de huurder mag verwacht worden dat er moeite wordt gedaan om zorgvuldig te zijn in de communicatie.
- Uit de stukken en het besprokene ter zitting maakt de commissie op dat de corporatie voldoende zorgvuldig is geweest in de communicatie en voldoende moeite heeft gedaan om klager bij het hele verduurzamingsproject te betrekken. Communicatie is echter tweezijdig zodat ook van de klager verwacht mag worden dat hij voldoende moeite doet om de communicatie goed te laten verlopen.
- De commissie constateert dat de wens van klager om alleen per post te communiceren vertraging geeft in het communicatieproces.
- Duidelijk is dat voor verweerder het project waarvan de woning van klager deel uitmaakt, is afgerond en er geen verduurzamingswerkzaamheden meer aan de woning worden uitgevoerd. Dit wordt ook gemeld in de al eerder genoemde brief van 21-10-2022.
- Verweerder verklaart ter zitting alle huurders serieus te nemen en dat er zeker ook aandacht is voor huurders met een kwetsbare gezondheid.

De commissie acht de klacht voor wat betreft de communicatie van verweerder richting klager ongegrond.

2023/12: Klager heeft naar aanleiding van een woningruil in juli jl. een andere woning van verweerder betrokken. Na de verhuizing is door klager een kleurverschil geconstateerd tussen de onder- en bovenkastjes van de keuken. Klager

heeft dit gemeld bij verweerder en gevraagd hier een oplossing voor te zoeken, maar verweerder is hiertoe niet bereid.

Verweerder legt uit dat een woningruil tot stand komt door acceptatie van de lusten en de lasten, wat betekent dat verweerder alleen toetst of de bewoners voldoen aan de voorwaarden en dat er passend wordt toegewezen. Klager heeft de woning bezichtigd en de woning inclusief de keuken die tot de basis van de woning behoort, geaccepteerd in de staat waarin de keuken op dat moment verkeerde. Wanneer er sprake is van een kleurverschil, maar de keuken verder deugdelijk en goed is, is er geen reden om de kastjes te vervangen.

Overwegingen van de commissie

- Het kleurverschil tussen de boven- en onderkastjes van de keuken is klager bij de bezichtiging van de woning niet opgevallen.
- Ook de medewerker van verweerder is het kleurverschil tussen de boven- en onderkastjes van de keuken niet opgevallen.
- Ter zitting wordt duidelijk dat klager van mening is dat verweerder bij de oplevering van zijn 'oude' woning erg kritisch was en klager naar aanleiding hiervan een aantal door hem doorgevoerde aanpassingen heeft moeten verwijderen. Dit terwijl verweerder volgens klager bij de oplevering van zijn 'nieuwe' woning voor de vorige huurder juist erg makkelijk was.
- De commissie constateert dat er sprake is van veel onvrede bij klager en dat de communicatie niet altijd goed is verlopen.
- Hoe vervelend ook voor klager is een kleurverschil een ethische kwestie en geen reden om de keukenkastjes, wanneer deze verder in goede staat zijn, te vervangen.
- Klager meldt ter zitting dat na het betrekken van de woning bleek dat sommige keukenkastjes gebreken vertonen. Dit heeft klager niet eerder gemeld en was dan ook niet bekend bij verweerder.
- Verweerder verklaart ter zitting dat wanneer er sprake is van een technisch mankement of andere ondeugdelijkheden, dit wordt opgelost. Hiervoor is inmiddels een afspraak gemaakt.

De commissie acht de klacht ongegrond. De commissie geeft verweerder ter overweging mee op haar website bij de 'mogelijkheden en voorwaarden bij woningruil' nog duidelijker te zijn over de voorwaarden die daaraan gesteld worden.

2023/13: Klager heeft vanaf september 2022 meerdere keren burenoverlast gemeld bij verweerder. Pas na een melding in juni 2023 is door verweerder een bemiddelingsgesprek gepland. Dit gesprek is afgezegd door de overlastveroorzaker en daarna is er o.a. door vakantie van medewerkers van verweerder lange tijd niets gebeurd. Klager heeft begin september 2023 hierover een klacht ingediend. Uiteindelijk heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden in november 2023 en verweerder heeft de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd. Volgens klager houdt de overlastveroorzaker zich niet aan de gemaakte afspraken en zijn de afspraken ook niet juist weergegeven. Klager voelt zich niet serieus genomen en is zeer ontevreden over de wijze waarop verweerder met haar communiceert. Ze wil dat er sneller op haar meldingen wordt gereageerd en dat verweerder de procedure in gang zet tot het opleggen van een gedragsaanwijzing.

Verweerder erkent dat de communicatie met klager inzake de burenoverlast niet goed is verlopen. In eerste instantie is op de meldingen gereageerd zoals gebruikelijk bij verweerder, namelijk eerst zelf de problemen met de burenspreken eventueel met hulp van buurtbemiddeling, maar het plannen van een bemiddelingsgesprek heeft inderdaad te lang geduurd. Met name door de zomervakantie van medewerkers van verweerder, maar het was ook lastig te plannen met klager en de overlastveroorzaker. Verweerder betreurt dit en heeft hiervoor ook excuses gemaakt richting klager. Inmiddels heeft het bemiddelingsgesprek plaatsgevonden en de gemaakte afspraken zijn schriftelijk vastgelegd. Ook is er apparatuur in de woning van klager geplaatst om de geluidsoverlast vast te leggen. Verweerder verklaart het heel vervelend te vinden voor klager dat er zoveel overlast wordt ervaren, maar op dit moment heeft verweerder niet meer middelen dan nu zijn ingezet, om de klachten op te lossen.

Overwegingen van de commissie

- Duidelijk is dat de communicatie met klager in het begin niet goed is verlopen en onvoldoende is geweest. Dit wordt erkend door verweerder en hiervoor zijn richting klager al eerder excuses gemaakt.
- Klager geeft ter zitting aan dat ze het niet eens is met de weergave van de gemaakte afspraken zoals schriftelijk vastgelegd door verweerder. De commissie concludeert dat het wellicht beter was geweest dat verweerder de gemaakte afspraken eerst had voorgelegd aan klager en de overlastveroorzaker, maar klager had ook zelf kunnen reageren richting verweerder na ontvangst van de brief.

- Verweerder verklaart ter zitting dat de overlastveroorzaker niet is geïnformeerd over het plaatsen van apparatuur in de woning van klager om de geluidsoverlast vast te leggen. Klager is echter van mening dat de overlastveroorzaker hierover wel geïnformeerd is.
- Verweerder is bereid klager te helpen bij een eventuele woningruil, maar klager ziet verhuizen niet als een oplossing.
- Verweerder verklaart ter zitting dat ze eventueel een mediator wil inzetten om te bemiddelen tussen de twee partijen.
- Op dit moment is er onvoldoende bewijs om de gang naar de rechter te maken voor het opleggen van een gedragsaanwijzing.
- De commissie kan niet anders concluderen dat na de aanvankelijke slechte start verweerder de klacht serieus heeft opgepakt en alle tot haar op dit moment ter beschikking staande middelen heeft ingezet om de klacht op te lossen.

De commissie acht de klacht ongegrond. De commissie adviseert verweerder haar aanbod ter zitting om een mediator in te zetten gestand te doen, indien en voor zover betrokkenen de bereidheid uitspreken hieraan te willen meewerken.

2023/14: Klager woont sinds oktober 2018 in een appartement van verweerder en ervaart sinds augustus 2022 veel geluidsoverlast van haar onderburen. Omdat klager in 2021 is gediagnosticeerd met ASS problematiek met hoge prikkelgevoeligheid, wil ze graag verhuizen naar een andere woning waar ze minder prikkels ervaart. Hiervoor heeft ze urgentie aangevraagd, ondersteund door een schrijven van de GZ-psycholoog en stichting MEE, maar de urgentieaanvraag is afgewezen door verweerder.

Verweerder toont begrip voor het probleem van klager en wil haar graag behulpzaam zijn in de zoektocht naar een andere woning. Klager komt echter niet in aanmerking voor urgentie omdat Thuis in de Achterhoek, waarbij verweerder is aangesloten, hiervoor beleid heeft vastgesteld en klager voldoet niet aan de voorwaarden. Met name omdat er geen sprake is van een acute noodsituatie. Daarnaast is verweerder van mening dat er geen garantie is dat klager in een andere woning niet dezelfde overlast gaat ervaren. Naar mening van verweerder zou een appartement juist prikkelarmer kunnen zijn. Om meer kans te maken heeft verweerder klager daarom aangeraden om toch ook op appartementen te reageren en het zoekgebied te vergroten. Tevens heeft klager aangegeven dat ze, als klager een geschikte woning heeft gevonden, klager tegemoet wil komen in de huurprijs. Verweerder is van mening dat er onvoldoende urgentie blijkt uit het gedrag van klager omdat zij de voorstellen van verweerder niet opvolgt en veel oplossingen op voorhand uitsluit.

Overwegingen van de commissie

- Om aan haar nieuwe woonsituatie te wennen is klager geleidelijk van de woning van haar ouders in haar appartement getrokken. Dit verklaart dat ze pas in augustus 2022 overlast ervaart.
- Ter zitting en uit de stukken blijkt dat verweerder begrip heeft voor de situatie van klager en na het afwijzen van de urgentie-aanvraag, heeft geprobeerd haar behulpzaam te zijn.
- Om meer kans te maken op een andere woning is klager aangeraden het zoekgebied te vergroten, maar klager is van mening dat ze sociaal geboden is aan haar huidige woonplaats omdat ze als gevolg van haar beperking moeite heeft met het onderhouden van sociale contacten en met het aanknopen van nieuwe contacten.
- De commissie begrijpt het standpunt van verweerder dat klager om haar kansen te vergroten, het zoekgebied moet vergroten en op andere, ook duurdere woningen moet reageren, maar ter zitting wordt duidelijk dat dit ingewikkeld is voor klager. Wellicht had verweerder haar hierin meer behulpzaam kunnen zijn.
- De commissie waardeert het gebaar van verweerder om klager tegemoet te komen in de huurprijs wanneer er een geschikte woning wordt gevonden, die eigenlijk te duur is.
- Verweerder verklaart ter zitting dat ze de professionaliteit en het oordeel van de drie zorgpartijen niet in twijfel trekt en met deze partijen ook in gesprek is geweest.
- De commissie constateert dat er door verweerder geen onafhankelijk onderzoeksbureau is ingeschakeld om objectief vast te laten stellen wat de mogelijkheden en onmogelijkheden van klager zijn.
- De commissie is wel van mening dat verweerder als woningbeheerder het best kan beoordelen welke woningen in haar bezit prikkelarm zijn en daardoor geschikt voor klager.
- Omdat het urgentiebeleid van Thuis in de Achterhoek en dus ook van verweerder, vastgesteld beleid is, kan de commissie hier geen uitspraken over doen.
- Het afwijzen van de urgentie-aanvraag is conform het urgentiebeleid van Thuis in de Achterhoek en dus ook van verweerder.

De commissie acht de klacht ongegrond nu de afwijzing van de urgentieaanvraag conform het beleid is van verweerder. Nu de commissie heeft geconstateerd dat de urgentieregels vrij summier zijn en veelal gericht zijn op fysieke beperkingen, geeft de commissie de corporatie in overweging om nu of in vergelijkbare gevallen een onafhankelijk onderzoeksbureau in te schakelen om objectief vast te stellen wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn van de betreffende huurder en aan dit bureau gerichte vragen mee te geven over welke woningen eventueel wel geschikt zouden kunnen zijn. Op deze wijze kan onafhankelijk een eventuele urgentie vastgesteld worden en/of welke woning voldoet aan de specifieke eisen zodat huurder zelf beter gericht op zoek kan gaan.

2023/15: Bij de start van de renovatie van de keuken van klager bleek dat een deel van de nieuwe keuken was zoekgeraakt bij de keukenleverancier. Klager is pas vier weken later een noodkeuken aangeboden. Dit is door klager geweigerd omdat dit volgens klager weinig zin meer had omdat de nieuwe keuken twee weken later geplaatst zou worden. Daarnaast was er veel discussie over het plaatsen van een tegenoverliggende tegelwand en werden hierover door verweerder tegenstrijdige verklaringen gegeven. Naast dit alles was er sprake van incidenten zoals door de muur heen hakken, vuil in de voortuin, peuken op de stoep en afgekeurd stucwerk. Verweerder heeft hiervoor excuses aangeboden. Klager vindt dit echter niet afdoende. Klager vindt dat er te gemakkelijk sorry wordt gezegd en wil als compensatie voor al het ongemak en de stress die is ervaren dat verweerder alsnog een tegelwand in de keuken plaatst.

Verweerder legt uit dat bij deze renovatie veel is fout gegaan en dat de communicatie niet altijd goed is verlopen. Verweerder betreurt dit en hiervoor excuses gemaakt, maar verweerder kan dit niet compenseren middels een nieuwe tegelwand. Verweerder heeft klager meteen nadat vastgesteld was dat de nieuwe keuken was zoekgeraakt, aangeboden een keukenblok zonder fronten te plaatsen. Klager wilde hier echter geen gebruik van maken in verband met haar hond. Ook is aangeboden om een noodkeuken te plaatsen, maar ook hier wilde klager geen gebruik van maken. Voor wat betreft de tegelwand geeft verweerder aan dat aan alle huurders is gevraagd wat ze met de bestaande tegelwand willen (of de bestaande tegelwand blijft zoals deze is of de tegels worden verwijderd en de wand wordt behangklaar opgeleverd). Dit is niet met klager gecommuniceerd middels de eerder uitgegeven nieuwsbrief, maar dit is voordat de tegels werden verwijderd wel mondeling met klager besproken.

Overwegingen van de commissie

- De commissie constateert dat de communicatie bij dit project niet optimaal is verlopen en dat er veel is fout gegaan. Dit wordt erkend door verweerder.
- Klager verklaart ter zitting dat er pas vier weken later een noodkeuken is aangeboden wat door klager is geweigerd, maar ter zitting wordt duidelijk dat dit aanbod wel meteen is gedaan. Dit wordt ter zitting alsnog erkend door klager.
- Verweerder is van mening dat er geen sprake is van derving van woongenot omdat klager twee maal een alternatief voor de keuken is aangeboden, wat door klager is geweigerd.
- Het project bestond oorspronkelijk uit 52 woningen en deze huurders hebben een nieuwsbrief ontvangen waarin duidelijk werd vermeld dat de tegels op de tegenoverliggende wand van de keuken niet werden vervangen. Aan dit project zijn later vijf woningen toegevoegd waaronder de woning van klager. Deze huurders hebben deze schriftelijke informatie niet ontvangen.
- De informatie over de tegenoverliggende tegelwand is later wel mondeling aan klager toegelicht, echter niet schriftelijk bevestigd.
- De commissie constateert dat de huurders van de later toegevoegde woningen ook duidelijke informatie op papier hadden moeten ontvangen.
- Klager heeft in het opleveringsformulier, dat ook door klager is getekend, geen melding gemaakt van haar onvrede over de bewuste tegelwand. Klager heeft hiertoe tweemaal de gelegenheid gehad; eerst bij de mondelinge oplevering en later bij de formele oplevering middels het formulier.
- De commissie begrijpt niet waarom klager niet is geadviseerd een beroep te doen op de hardheidsclausule, zoals vermeld in de folder 'Afspraken bij Renovatie' (pagina 11).
- Op de vraag van de commissie wanneer huurders in aanmerking komen voor de hardheidsclausule, kan door verweerder geen concreet antwoord worden gegeven.
- Klager verklaart ter zitting dat de keuken inmiddels is geplaatst en dat ze tevreden is met het uiteindelijke resultaat.

De commissie acht de klacht inzake het plaatsen van een nieuwe tegelwand tegenover het keukenblok ongegrond en adviseert verweerder bij haar standpunt te blijven. De commissie geeft verweerder ter overweging mee om bij

het later toevoegen van woningen aan een bestaand project, zorgvuldig na te gaan of ook deze huurders voldoende en duidelijk zijn geïnformeerd. Daarnaast geeft de commissie verweerder ter overweging mee intern vast te leggen wanneer en hoe er wordt omgegaan met de hardheidsclausule zoals die in de eigen folder wordt benoemd.



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

BIJLAGE 2

| Corporatie | Aantal Geschillen | Aard Geschil | Niet Ontvankelijk | Ontvankelijk | Hoor-Zitting | Advies Commissie | |
|-------------------|-------------------|---|-------------------|--------------|--------------|----------------------------|---|
| Sité Woondiensten | 6 | Uitschrijving | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is (deels) overgenomen |
| | | Onderhoud | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Woonlastenwaarborgregeling | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is overgenomen |
| | | Burenoverlast | | X | Ja | Er zijn afspraken gemaakt | Klacht is ter zitting ingetrokken |
| | | Burenoverlast (klacht ingediend door partner van huurder) | X | | Nee | | Klachten van niet huurders worden niet in behandeling genomen |
| | | Communicatie (klager wil geen nadere informatie geven) | X | | | | Niet duidelijk is wat corporatie precies wordt verweten |
| Wonion | 7 | Burenoverlast | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | Wonen naar wens | | X | Ja | Ongegrond met extra advies | Advies is overgenomen |
| | | Onderhoud | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is overgenomen |
| | | Inkomensgrens | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | Burenoverlast | | X | Ja | Ongegrond met extra advies | Advies is overgenomen |
| | | Mutatiekosten | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Lekkage | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| ProWonen | 9 | Inschrijftijd | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Dakrenovatie | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is overgenomen |
| | | Burenoverlast (klager wil geen nadere informatie geven) | X | | | | Niet duidelijk is wat corporatie precies wordt verweten |
| | | Onderhoud en bejegening | | X | Ja | Ongegrond | Advies overgenomen |
| | | Urgentie | | X | Ja | Ongegrond met extra advies | Advies overgenomen |

| | | | | | | | |
|------------------------|-----------|--|-----------|-----------|-----------|--|--|
| | | ZAV's en sloopplannen | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Inschrijftijd | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | Keuken | | X | Ja | Ongegrond met extra advies | Advies is overgenomen |
| | | Burenoverlast | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | | | | | | |
| Woonservice IJsselland | 6 | Gebreken in de woning | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is overgenomen |
| | | Lekkage | | X | Ja | Ongegrond | Advies is overgenomen |
| | | Erfgrens | X | | Nee | | Geschil was al eerder behandeld in een hoorzitting |
| | | Overname stoffering | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | Keuken | | X | Ja | Ongegrond met extra advies | Advies is overgenomen |
| | | Schutting | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | | | | | | |
| Plavei | 7 | Burenoverlast | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Gebreken in de woning | | X | Ja | Ter zitting zijn afspraken gemaakt en advies | Advies is overgenomen |
| | | Overname woning | | X | Nee | | Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost |
| | | Communicatie | | X | Ja | Advies gegeven | Advies is overgenomen |
| | | Onderhoud | | X | Nee | | Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling |
| | | Dienstverlening (klager wil oordeel commissie over algeheel beleid corporatie) | X | | | | Klacht betreft bestuursbesluit(en) |
| | | Vragenformulier bij intake (klager wil geen nadere informatie geven) | X | | Nee | | Onvolledige klacht |
| | | | | | | | |
| Vryleve | 1 | Verduurzaming | X | | | | Klacht betreft een bestuursbesluit |
| | | | | | | | |
| Anoniem | 4 | Burenoverlast (2) Onderhoud (1) Handelswijze corporatie (1) | XXXX | | | | Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen |
| Totaal 2023 | 40 | | 11 | 29 | 15 | | |
| Totaal 2022 | 37 | | 15 | 22 | 10 | | |

| | | | | | | | |
|-------------|----|--|----|----|----|--|--|
| Totaal 2021 | 45 | | 08 | 37 | 21 | | |
| Totaal 2020 | 32 | | 09 | 23 | 08 | | |
| Totaal 2019 | 19 | | 04 | 15 | 06 | | |
| Totaal 2018 | 23 | | 04 | 19 | 09 | | |
| Totaal 2017 | 20 | | 06 | 14 | 09 | | |
| Totaal 2016 | 20 | | 02 | 18 | 12 | | |
| Totaal 2015 | 18 | | 02 | 16 | 09 | | |
| Totaal 2014 | 11 | | 02 | 09 | 07 | | |
| Totaal 2013 | 17 | | 04 | 13 | 06 | | |
| Totaal 2012 | 10 | | 01 | 09 | 05 | | |
| Totaal 2011 | 15 | | 04 | 11 | 08 | | |
| Totaal 2010 | 17 | | 10 | 07 | 06 | | |
| Totaal 2009 | 11 | | 10 | 01 | 02 | | |
| Totaal 2008 | 18 | | 14 | 04 | 04 | | |
| Totaal 2007 | 09 | | 05 | 04 | 03 | | |
| Totaal 2006 | 11 | | 07 | 04 | 03 | | |
| Totaal 2005 | 19 | | 12 | 07 | 05 | | |