



# Jaarverslag 2017

Onafhankelijke geschillencommissie voor Goed Wonen, Bergopwaarts, PeelrandWonen,  
Helpt Elkander, Compaen, woCom, Woonpartners en Volksbelang



## Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag aan van de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is – met inspraak van diverse huurderscommissies– ingesteld op 1 oktober 2011 door Goed Wonen Gemert, PeelrandWonen uit Boekel, woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne. Op 1 maart 2014 is Helpt Elkander uit Nuenen aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Op 1 januari 2015 is woningstichting Laarbeek gefuseerd met woCom en verder gegaan onder de naam woCom.

Op 1 mei 2016 is de Regionale Geschillencommissie samengevoegd met de Gezamenlijke Geschillenadvies Commissie van drie woningcorporaties uit Helmond. Op 1 september 2016 heeft woningvereniging Volksbelang uit Helmond zich aangesloten bij de RGC. Dit betekent dat sinds 1 september 2016 geschillen aan de RGC kunnen worden voorgelegd door huurders en woningzoekenden van:

- Stichting Goed Wonen
- Stichting PeelrandWonen
- Stichting woCom
- Stichting Woonpartners
- Woningbouwvereniging Compaen
- Woningbouwvereniging Bergopwaarts
- Woningbouwvereniging Helpt Elkander
- Woningbouwvereniging Volksbelang.

Naast geschillen op grond van het BBSH valt ook de behandeling van geschillen in het kader van het regionaal tweedekansbeleid onder de bevoegdheid van de commissie. De commissie handelt volgens het Reglement Regionale Geschillencommissie, zoals vastgesteld op 1 maart 2014 door de deelnemende woningcorporaties.

Het doel van de geschillencommissie is:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;
- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.

## Werkwijze van de geschillencommissie

Voor de behandeling van geschillen organiseert de commissie hoorzittingen. Deze zittingen zijn niet openbaar. Beide partijen krijgen tijdens de zitting gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en om te reageren op elkaars stellingen. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting.



Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt de commissie. Deze beraadslagingen zijn niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor en de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie. De uitspraak van de commissie is met redenen omkleed en wordt schriftelijk uitgebracht. De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Verzoeker en corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak en het verslag van de hoorzitting.

Daarnaast kan de commissie naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van het gehanteerde beleid. Deze adviezen hebben geen bindend karakter.

Zowel huurders, woningzoekenden als huurdersorganisaties kunnen een verzoek tot behandeling van een geschil aan de commissie voorleggen.

#### Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2017 twaalf keer bij elkaar. In maart 2018 vond de evaluatie 2017 plaats met de deelnemende corporaties en huurdersorganisaties. De overige bijeenkomsten betreffen de behandeling van geschillen. In het jaar 2017 heeft de commissie tien geschillen behandeld. De verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties zijn daarbij uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze hoorzittingen vonden plaats in de woonplaats van de verzoekers of de directe omgeving daarvan. In één geval is de commissie bij de verzoeker thuis geweest om de situatie te beoordelen.

#### Samenstelling commissie en rooster van aan- en aftreden

De leden van de commissie zijn 1 mei 2016 benoemd voor een zittingsperiode van 3 jaar. De commissie heeft conform artikel 4.4 van het Reglement een rooster van aftreden opgesteld. De maximale zittingsduur van een lid is 9 jaar. Bij het bepalen van het rooster van aftreden is rekening gehouden met de resterende zittingstermijnen van de commissieleden als lid van de RGC en de GGAC.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2017 als volgt:

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Datum in functie</b>	<b>Aftredend per</b>
De heer J. Cox	Lid	1 mei 2016	1 mei 2019
Mevrouw mr. O. Bossink-de Ruiter	Lid	1 mei 2016	1 oktober 2019
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 mei 2016	1 mei 2020
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid/plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2016	1 oktober 2020

Ambtelijke secretaris is mevrouw M. Huisman. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.



Geschillen in het kader van art. 16 BBSH

Aantal ingekomen verzoeken	<b>22</b>
➤ Waarvan afkomstig van huurders	19
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	3
Niet in behandeling genomen	<b>14</b>
➤ Vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	12
➤ Vanwege behandeling andere woningcorporatie	2
In behandeling genomen	<b>11</b>
- waarvan overlopend 2016	3
- in 2017	8
- waarvan partijen voorafgaand aan de hoorzitting zelf tot overeenstemming zijn gekomen	1
- waarvan nog geen advies uitgebracht i.v.m. onderzoek externe deskundige	1
- waarvan partijen na de hoorzitting zelf tot overeenstemming zijn gekomen	2
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrond:	<b>3</b>
- waarvan ingediend door huurders	3
Ongegrond	<b>2</b>
- waarvan ingediend door huurders	2
Deels gegrond en deels ongegrond	<b>2</b>
- waarvan ingediend door huurders	2
Uitgebrachte adviezen	<b>7</b>
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	1
➤ Gericht aan woCom	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts	1
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	5
➤ Gericht aan Volksbelang	0

Van de veertien verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen was in twaalf gevallen de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In twee gevallen was de corporatie waartegen de klacht gericht was niet aangesloten bij de RGC. De verzoekers zijn in die gevallen verwezen naar de juiste instantie.



Er zijn elf verzoeken in behandeling genomen, waarvan drie overlopend uit 2016. In een geval zijn verzoeker en woningcorporatie tot overeenstemming gekomen voordat het geschil in een hoorzitting behandeld is. Na behandeling in een hoorzitting zijn in twee gevallen verzoeker en woningcorporatie samen tot overeenstemming gekomen zonder dat de commissie een bindend advies heeft hoeven uitbrengen.

Een uitgebreidere toelichting op de behandelde geschillen vindt u in de bijlage.

#### Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2017 geen verzoeken in het kader van het tweedekansbeleid ingediend.

#### Doorlooptijden

Volgens het reglement van de commissie ontvangen verzoekers binnen twee weken na ontvangst van hun verzoek een ontvangstbevestiging. De behandeling van het verzoek vindt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst plaats. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk vier weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal acht weken. Indien van toepassing informeert de betreffende corporatie vervolgens binnen twee weken de verzoeker schriftelijk hoe aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven.

Termijnen behandelde geschillen:

Aantal behandelde geschillen	<b>11</b>
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	5
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	1
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	3
➤ Waarvan uitspraak verdaagd i.v.m. onderzoek extern deskundige	2

#### Evaluatie 2017

Op 14 maart 2018 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe het afgelopen jaar de afhandeling van geschillen door de commissie is verlopen en welke verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Zowel op basis van wat de commissie tijdens deze bijeenkomst heeft gehoord, als op basis van eigen bevindingen, komt de commissie tot de volgende conclusies en vervolgsafspraken:

- De woningcorporaties zullen blijvend aandacht geven aan het correct behandelen van klachten volgens hun interne klachtenprocedure. Dit om te voorkomen dat verzoeken ter behandeling van een geschil van huurders en woningzoekenden door de commissie moeten worden terugverwezen omdat het geschil niet is beoordeeld door de directeur-bestuurder van de corporatie.



- De samenvatting van alle door de commissie behandelde geschillen blijft als bijlage onderdeel uitmaken van het jaarverslag. Als het aantal geschillen toeneemt en de bijlage daardoor te omvangrijk wordt, kan de commissie hierin een andere keuze maken.
- De commissie staat positief tegenover de vraag van een aantal corporaties om ook geschillen in het kader van de AVG te gaan behandelen. Voordat de commissie dergelijke geschillen in behandeling kan nemen, wil zij eerst een passende opleiding volgen. De invoering van de AVG heeft mogelijk ook gevolgen voor het secretariaat van de commissie. De corporaties nemen voor beide onderwerpen het initiatief.
- Zowel corporaties als huurdersorganisaties blijven de RGC onder de aandacht brengen van huurders en woningzoekenden.
- De woningcorporaties onderzoeken in 2018 wat de mogelijkheden zijn om vragen m.b.t. de ervaringen met de RGC mee te nemen in de KWH huurdersenquête.
- Als na behandeling van een geschil door de RGC een zaak alsnog voor de rechter wordt gebracht, dan informeert de betreffende woningcorporatie de commissie over de uitspraak. Dit geeft de RGC de mogelijkheid om hun bindend advies te toetsen.
- De ontwikkelingen rond de Landelijke geschillencommissie worden afgewacht.

#### Ondertekening

Voorzitter,

ambtelijk secretaris,

mw. R. Kieboom

mw. M. Huisman



## Bijlage: korte weergave in 2017 behandelde geschillen

### *Geschil over klustervliegen*

De commissie heeft een geschil behandeld van klagers inzake overlast van vliegen in hun woning. De aanpak van de woningcorporatie tot dan toe was volgens klagers niet effectief aangezien.

De commissie heeft in overleg met partijen een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren. Op basis van de bevindingen en adviezen wordt geconcludeerd worden dat er sprake is van zogeheten klustervliegen. Klustervliegen komen via de warmste (zonzijde) en hoogste kant van het gebouw binnen, via kieren, naden of open ramen/deuren. Bestrijding aan de buitenzijde is niet effectief en wettelijk niet toegestaan. De oplossing om chemische bestrijding toe te passen in de woning van klagers, wordt door klagers afgewezen. De commissie heeft begrip voor deze afwijzing.

Zowel woningcorporatie als klager zijn het er over eens dat er sprake is van een natuurverschijnsel. Verschil van mening tussen partijen bestaat over de vraag of van de woningcorporatie gevraagd kan worden om te waarborgen dat dit natuurverschijnsel zich niet kan manifesteren in de woning van klagers. Klager stelt zich op het standpunt dat de woningcorporatie gehouden is om te bepalen (bv door middel van een rookdetectie-onderzoek) via welke kieren of naden de vliegen de woning binnen komen en vervolgens te zorgen voor afsluiting van die kieren en naden. De woningcorporatie is van mening dat dit verder reikt dan van haar gevraagd kan worden.

De uitspraak van de RGC geeft aan dat niet is gebleken dat er sprake is van een gebrek in de woning waardoor de vliegenoverlast wordt veroorzaakt; het voorkomen van klustervliegen een natuurverschijnsel is waarvoor de woningcorporatie niet aansprakelijk is; op grond hiervan de woningcorporatie niet gehouden is tot het treffen van verdere maatregelen dan zij al gedaan heeft.

### *Geschil gebreken aan slot en kozijn tuinpoort*

Het slot en het kozijn van de tuinpoort van klager zijn kapot. Klager stelt dat de woningcorporatie verantwoordelijk is om deze gebreken te herstellen.

De woningcorporatie stelt dat de poort (erfafscheiding) niet behoort tot het verhuurde, maar om niet ter beschikking is gesteld van huurder. Alleen al omdat de woningcorporatie ten aanzien van de poort geen verhuurder is, wijst zij de verantwoordelijkheid voor onderhoud en herstel van de poort van de hand. De poort kan volgens de woningcorporatie aangemerkt worden als een erfafscheiding zoals bedoeld in het Besluit kleine herstellingen. Het onderhoud (inclusief vervanging van rotte delen) daarvan valt op grond van dit Besluit onder de verantwoordelijkheid van de huurder.

De commissie komt tot de uitspraak geen sprake is van onjuiste toepassing van het Besluit Kleine herstellingen door de woningcorporatie. De commissie is van oordeel dat de klacht tegen de woningcorporatie ongegrond is en de woningcorporatie derhalve niet gehouden is tot het herstellen van de poort.

### *Geschil over overdracht van een stukje grond*

Klager stelt dat hij niet goed behandeld is door de woningcorporatie omdat er geen/onvoldoende rekening is gehouden met zijn belang en zonder zijn toestemming een stuk grond dat hij huurde is weggegeven aan de buurman, zodat deze zijn oprit en schutting kan aanpassen.



De commissie is van oordeel dat er niet voldoende is gebleken dat door de woningcorporatie een belangenafweging heeft plaats gevonden, waarbij terdege rekening is gehouden met de belangen van klager; de klacht dat de woningcorporatie op dit punt onvoldoende zorgvuldig is geweest richting klager is naar het oordeel van de commissie dan ook gegrond. Desgevraagd heeft de klager aangegeven dat hij als oplossing ziet dat de schutting weer wordt afgebroken en alsnog op de plaats wordt gezet die hij redelijk vindt: op het midden van het stukje grond dat nu aan de buurman in bruikleen is gegeven.

De RGC is van mening dat er over de kwestie niet gedacht moet worden in termen van evenredige verdeling van een stuk grond. De belangenafweging moet gaan om de vraag welk probleem opgelost wordt/welk belang gediend wordt als de grond naar de buurman gaat tegenover welk probleem daarmee wordt veroorzaakt voor de klager/welk belang van de klager in dat geval geschaad wordt. Naar oordeel van de commissie zijn de door de klager naar voren gebrachte belangen - het kunnen snoeien van de haag, dan wel het hebben van een gelijke verdeling van het stukje grond - niet dermate zwaarwegend dat deze belangen het alsnog opbreken van de oprit en verplaatsen van de schutting (inclusief de financiële gevolgen daarvan) rechtvaardigen. De commissie is van oordeel dat belangen van de buurman om thans zijn oprit te mogen behouden nu zwaarder moeten wegen.

De commissie adviseert de woningcorporatie om in het vervolg in situaties waarin wordt overwogen om een deel van het gehuurde af te staan aan iemand anders, expliciet een belangenafweging uit te voeren en de huurder hierin te betrekken. De commissie adviseert de woningcorporatie eveneens om in het vervolg te borgen dat als tussen partijen afspraken worden gemaakt, deze op schrift worden gesteld en door partijen voor akkoord worden getekend. De commissie is van oordeel dat desalniettemin thans –gelet op het feit dat de schutting inmiddels verplaatst is– de klager geen redelijk belang heeft bij het terugplaatsen van de schutting. Dit kan dan ook in redelijkheid en billijkheid van de woningcorporatie niet geëist worden. Dit betekent dat de huidige situatie gehandhaafd blijft.

#### *Geschil inzake het afronden van een renovatie*

De renovatie van de aanbouw van klagers waarin zich doucheruimte en toilet bevinden is door de woningcorporatie stilgelegd. Reden is de bouwkundig slechte staat van de aanbouw. Er is in de tuin een tijdelijke sanitaire voorziening geplaatst en de woningcorporatie stelt de bewoners voor de keuze om de woning te kopen of te verhuizen naar een andere huurwoning. Klagers stellen dat zij een woning met douche en toilet huren van de woningcorporatie en willen dat de aanbouw wordt herbouwd.

De commissie oordeelt dat de woningcorporatie gehouden is om huurders ongestoord woongenot te verschaffen en dat op basis hiervan de woningcorporatie gehouden is de woning te voorzien van een adequate douche-toiletvoorziening. De huidige tijdelijke douche-toiletunit in de tuin kan niet als zodanig worden aangemerkt. Daarnaast is de commissie van oordeel dat het voorstel van de huurder om de cascobouw van de aanbouw voor de douche/toiletruimte voor zijn rekening te nemen, als de woningcorporatie vervolgens de inrichting daarvan voor zijn rekening neemt (leidingen, sanitaire voorzieningen, betegeling etc.) een redelijk voorstel is. Het verweer hiertegen van de





woningcorporatie dat dit op grond van artikel 7:206 lid 1 BW niet van de corporatie kan worden geveerd, gaat naar het oordeel van commissie niet op. De woningcorporatie baseert zich hiervoor naar oordeel van de commissie op een irreeël geachte waarde van het opstal. Bovendien laat genoemd verweer van de woningcorporatie onverlet dat zij gehouden blijft om te voorzien in de levering van hetgeen door bewoners gehuurd wordt: een woning met adequate douche-toiletvoorziening.

De commissie draagt partijen op om te komen tot een definitieve oplossing van de ontstane situatie door overeenstemming te bereiken over:

- o cascobouw van de aanbouw voor douche en toiletruimte voor rekening van de huurder;
- o Inrichting van de aanbouw door aanleg leidingen, sanitaire voorzieningen, betegeling e.d. voor rekening van de verhuurder.

Mochten partijen naar aanleiding van dit advies alsnog aankoop/verkoop van de woning willen heroverwegen, dan is het niet de bedoeling van de commissie dat dit bindend advies een dergelijke uitkomst in de weg zou staan. Als daarover overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt zou de commissie dat toejuichen. Alleen in dat geval staat het partijen vrij om dit bindend advies niet op te volgen maar in plaats daarvan over te gaan tot koop/verkoop van de woning.

#### *Geschil over ongemakkenvergoeding bij renovatie*

De renovatie in de woning van klager kon niet volgens planning worden uitgevoerd. Daardoor hebben zowel klager als haar partner extra vakantiedagen moeten opnemen om de aannemer in hun woning toe te laten. Klager heeft meerdere huisdieren waardoor het tijdelijk verlaten van de woning en afgeven van de huissleutel geen optie was. Klager verschilt met de woningcorporatie van mening over de hoogte van de ongemakkenvergoeding die klager zou moeten krijgen. Daarnaast is klager ontevreden over de manier waarop de woningcorporatie gedurende het hele renovatieproces heeft gecommuniceerd.

De commissie komt tot het volgende bindend advies.

De klacht van verzoeker is gegrond. De berekening van klager van het aantal dagen waarop zij aanmerkelijk ongemak heeft ervaren als gevolg van de renovatie is door de woningcorporatie inhoudelijk niet weerlegd en komt de commissie ook niet onredelijk voor. Deze berekening valt hoger uit dan het aantal dagen waarvoor de woningcorporatie vergoeding heeft gegeven. De commissie is van oordeel dat het bedrag dat klager heeft gevraagd als compensatie voor het ongemak niet buiten proportioneel is.

Het Sociaal Plan is door de woningcorporatie niet overlegd ter ondersteuning van hun verweer en wordt daarmee door de commissie buiten beschouwing gelaten. Gebleken is dat het verweer van de woningcorporatie dat klager eerder schriftelijk heeft ingestemd met de verstrekte ongemakkenvergoeding niet op waarheid berustte. Klager heeft nergens mee ingestemd. De commissie schuift dit verweer dan ook terzijde. Gelet op het voorgaande heeft de commissie de woningcorporatie opgedragen om klager een vergoeding te betalen voor het verschil tussen de door klager gevraagde vergoeding en het totaal van de reeds uitbetaalde vergoeding.



### *Geschil over gebruikmaken centrale scootmobielstalling*

Klager heeft vanuit de WMO een PGB ontvangen om een vervoermiddel aan te schaffen waarmee hij en zijn vrouw hun mogelijkheden vergroten om samen naar buiten te gaan. Gekozen is voor een fiets met zijspan met trapondersteuning. Het complex waar klager woont heeft (op straatniveau) een centrale stallingsruimte voor scootmobielen, waar ook gewone fietsen gestald worden. Klager wil in deze ruimte de fiets met zijspan stallen. Als hij de fiets in de eigen berging moet stallen moet hij de fiets namelijk iedere keer demonteren en voor gebruik weer in elkaar zetten. De woningcorporatie geeft hem echter geen toestemming om de fiets met zijspan in de centrale stallingsruimte te stallen.

De woningcorporatie stelt dat in de scootmobielruimte alleen door de WMO geïndiceerde scootmobiel-gebruikers hun scootmobiel mogen stallen. Dat klager vanuit de WMO een PGB heeft gekregen om zelf een vervoermiddel naar keuze aan te schaffen geldt voor de woningcorporatie als een andere situatie: dan is naar mening van woningcorporatie geen sprake van een WMO-indicatie voor dit vervoermiddel, laat staan van een indicatie voor een scootmobiel. Daarmee is volgens de woningcorporatie niet voldaan aan de voorwaarden die gelden voor een plek in de scootmobielruimte. Op grond daarvan krijgt klager van de woningcorporatie geen toestemming om zijn fiets met zijspan in deze ruimte te stallen.

In de stallingsruimte bestaat naast het deel dat is gereserveerd voor scootmobielen (met oplaadpunten) ook een deel waar gewone fietsen worden gestald. Dit gedeelte wordt gebruikt door bewoners die al langere tijd in het complex wonen. Vanuit oogpunt van gemak is in het verleden aan deze huurders toestemming gegeven hier hun fiets te stallen. De toestemming hiervoor is niet gebaseerd op medische noodzaak.

De woningcorporatie geeft aan dat er op dit moment geen plaats is in de stalling voor de fiets met zijspan van klager. Voor het stallen van die fiets zou dan plaats gemaakt moeten worden door één van de bewoners die nu zijn fiets mag stallen in deze ruimte. De woningcorporatie vreest dat daar ruzie van komt en daarom wordt aan klager geen toestemming gegeven.

De commissie concludeert dat de vertegenwoordigers van de woningcorporatie in hun antwoorden verschillende argumenten aanvoeren om het besluit van woningcorporatie te rechtvaardigen. Dit maakt het voor de commissie onduidelijk wat de werkelijke grondslag is voor het genomen besluit: het gestelde m.b.t. het beleid rond stalling van scootmobielen, of de vrees voor onvrede bij de overige bewoners die hun fietsen in de ruimte stallen?

De commissie overweegt dat ter beoordeling van de vraag of klager toestemming moet krijgen om hier zijn fiets met zijspan te stallen, er een afweging moet plaatsvinden tussen de belangen van de bewoners aan wie in het verleden toezeggingen zijn gedaan en het belang van klager en zijn echtgenote. De commissie constateert dat er aan de zijde van klager diverse argumenten zijn aangevoerd waarom hij er groot belang bij heeft dat hij de fiets met zijspan in deze ruimte zou kunnen stallen in plaats van in de eigen berging. De fiets met zijspan is noodzakelijk om er samen op uit te kunnen gaan en de fiets kan alleen in de eigen berging worden gestald als deze iedere keer gedemonteerd wordt en een trapje op en af wordt getild. De belangen van de andere bewoners om



hier hun gewone fiets te stallen zijn met name gebaseerd op het feit dat dit jaren geleden aan hen is toegezegd en de woningcorporatie vreest dat er ruzie van komt als ze hier op terug moeten komen. De commissie onderschrijft dat in het algemeen belang gehecht moet worden aan in het verleden gedane toezeggingen. Tegelijkertijd is de commissie van mening dat de situatie van klager en zijn vrouw om een menselijke benadering vraagt van de woningcorporatie waarin met deze bewoners wordt meegedacht hoe zij geholpen kunnen worden om een zo normaal mogelijk leven te leiden.

De commissie oordeelt dat de klacht van klager gegrond is. Klager is door weigering van de woningcorporatie om de fiets met zijspan te mogen stallen in de centrale ruimte onredelijk benadeeld. De commissie heeft de woningcorporatie opgedragen om het binnen een maand na de uitspraak mogelijk te maken dat klager de fiets met zijspan kan plaatsen in de centrale stallingsruimte.

#### *Geschil over schade aan eigendommen tgv renovatie*

Klager stelt de woningcorporatie aansprakelijk voor schade aan haar persoonlijke eigendommen ten gevolge van de renovatie in haar woning. Daarnaast verschilt klager met de woningcorporatie van mening over de hoogte van de ongemakkenvergoeding die zij zou moeten krijgen.

De commissie heeft de situatie ter plaatse beoordeeld en met klager en woningcorporatie besproken. De commissie oordeelt dat ten aanzien van de schades ofwel niet voldoende is vast te stellen dat de schade aan de woningcorporatie is toe te rekenen ofwel dat de maatregelen die de woningcorporatie heeft genomen redelijk en passend zijn. De commissie is van oordeel dat deze klachten tegen de woningcorporatie ongegrond zijn en de woningcorporatie derhalve niet gehouden is tot verdere maatregelen of schadevergoeding. Een aantal van de klachten acht de commissie niet gegrond.

Bij gebrek aan een ondertekende opleverstaat is op dit moment niet te bepalen wat wanneer gereed was en over welke punten toen nog discussie bestond. De commissie is van mening dat de woningcorporatie te verwijten is dat ze de oplevering en de discussie die daaromtrent bestaat niet deugdelijk schriftelijk heeft vastgelegd. De woningcorporatie hoort als professionele partij te zorgen voor een fatsoenlijke staat van oplevering die punt voor punt met de bewoner wordt doorgenomen en die zowel door de woningcorporatie als door bewoner wordt ondertekend. Bewoner kan ondertekenen "voor gezien" en tevens op het formulier aangeven waar de bewoner nog niet tevreden over is. Zo borgt de woningcorporatie dat het ijkpunt waar het sociaal statuut om draait ook daadwerkelijk te bepalen is.

De commissie adviseert de woningcorporatie om alsnog tot een deugdelijke oplevering over te gaan en vervolgens een onderbouwde berekening van de ongemakkenvergoeding op te stellen en dienovereenkomstig klager te compenseren. Hiervoor is derhalve een nieuw besluit nodig van de woningcorporatie, waartegen klager indien nodig opnieuw in verweer kan komen.