



Jaarverslag 2020

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



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 verdergegaan 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. In 2019 zijn nog twee deelnemers toegetreden: per 1 januari Woningbelang Valkenswaard en per 1 juli De Zaligheden uit Eersel. Dit betekent dat sinds 1 juli 2019 geschillen aan de RGC kunnen worden voorgelegd door huurders en woningzoekenden van:

- Goed Wonen Gemert
- Stichting PeelrandWonen
- Stichting woCom
- Stichting Woonpartners
- Woningstichting Compaen
- Woningbouwvereniging Bergopwaarts
- Woningstichting Helpt Elkander
- Woningbouwvereniging Volksbelang
- Woningstichting Woningbelang
- Woningstichting De Zaligheden

Naast geschillen op grond van de woningwet 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.

Ten gevolge van de corona-epidemie en daaruit voortvloeiende maatregelen heeft de commissie vanaf maart 2020 de behandeling van geschillen in eerste instantie opgeschort. Daarna is in overleg met alle partijen gekeken of een online hoorzitting mogelijk was.

Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2020 zes keer bij elkaar. Eén bijeenkomst is gewijd aan de kennismaking van en met de nieuwe commissieleden en het maken van werkafspraken. De overige vijf bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. De jaarlijkse evaluatie met de deelnemende corporaties en huurdersorganisaties heeft alleen schriftelijk plaatsgevonden. In het jaar 2020 heeft de commissie vijf 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 of er is een online hoorzitting gehouden.

Samenstelling commissie en rooster van aan- en aftreden en selectieprocedure nieuwe leden

Volgens het rooster van aftreden waren in 2020 twee leden aftredend, mevrouw Kieboom per 1 mei en de heer Kerkhofs per 1 oktober. Van de nieuwe leden die in 2019 zijn geworven heeft één lid zich voor benoeming teruggetrokken om persoonlijke redenen. Het andere lid is op 1 mei 2020 in functie gekomen.

Door de coronamaatregelen en door het opzeggen van het nieuwe lid met een juridisch profiel is de aftredend voorzitter mevrouw Kieboom langer in functie gebleven, namelijk tot 31 december 2020. De plaatsvervangend voorzitter de heer Kerkhofs blijft in functie totdat begin 2021 voorzien is in de vacature voor een lid met juridisch profiel.



De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2020 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Aftredend per
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 mei 2016	1 mei 2020, verlengd tot 31 dec. 2020
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid/plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2016	1 oktober 2020, verlengd tot 1 april 2021
De heer A. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2022
De heer P. Kuijs	Lid	1 oktober 2019	1 oktober 2022
De heer L. Heldens	Lid	1 mei 2020	1 mei 2023

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

Geschillen in het kader van de woningwet

Ingekomen verzoeken:

Aantal in 2020 ingekomen verzoeken	14
➤ Waarvan afkomstig van huurders	13
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	1
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	0
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	11
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan WoCom	3
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	1
➤ Gericht aan Woonpartners	3
➤ Gericht aan Volksbelang	1
➤ Gericht aan Woningbelang	1
➤ Gericht aan De Zaligheden	0
Hiervan later alsnog bij RGC gekomen ter behandeling	1
Waarvan gericht aan niet-deelnemende corporatie	1



Gehouden hoorzittingen

Hoorzitting in 2020:	5
- waarvan overlopend uit 2019	3
- waarvan ingediend in 2020	2

Adviezen

Advies gegeven in 2020	5
Klachten door de commissie beoordeeld als Gegrond:	1
Ongegrond	2
Deels gegrond en deels ongegrond	2
-	
Uitgebrachte adviezen	5
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	1
➤ Gericht aan Compaen	1
➤ Gericht aan Woonpartners	1
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan De Zaligheden	0

Zaken zonder advies in 2020

In behandeling genomen, maar vóór hoorzitting juridische procedure gestart:	1
Ingediend en tussenadvies uitgebracht in 2019, in 2020 juridische procedure gestart:	1

De elf verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen hadden de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In die gevallen is aan acht verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie kunnen aanhangig maken. Twee verzoeken zijn door de klager ingetrokken. Eén klager is geïnformeerd hoe hij het geschil kan indienen bij de klachtencommissie van zijn verhuurder, die niet is aangesloten bij de RGC. Van deze verzoeken is er nadien (na doorlopen interne procedure) één alsnog voorgelegd aan de commissie.

Van de verzoeken die in 2020 zijn binnengekomen, zijn er drie verzoeken in behandeling genomen. Voorafgaand aan de hoorzitting heeft de klager het geschil ingetrokken en een juridische procedure gestart. Daarnaast waren er nog drie verzoeken overlopend uit 2019 in behandeling. Eén daarvan is



eind december behandeld in een hoorzitting, de andere twee in 2020. De commissie heeft dientengevolge in vijf geschillen een bindend advies uitgebracht.

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 2020 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 termijn waarbinnen vervolgens de hoorzitting moet plaatsvinden is niet in het reglement vastgelegd. Gezien de termijn die de woningcorporatie heeft voor het opstellen van een verweerschrift en aanvullen van het dossier en verzending van het dossier door de ambtelijk secretaris aan alle betrokken minimaal één week voor de hoorzitting, is gemiddeld ca. vier tot zes weken nodig voor de hoorzitting plaatsvindt. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk drie weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal negen 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	5
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	3
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	2
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	0

Evaluatie

Evaluatie 2020

Ten gevolge van de Corona-uitbraak is de evaluatiebijeenkomst op 20 maart 2020 geannuleerd. In eerste instantie was er de hoop om voor de zomer toch nog een bijeenkomst te organiseren, toen dat niet mogelijk bleek heeft de commissie haar onderwerpen voor de evaluatie schriftelijk met de woningcorporaties en huurdersorganisaties gedeeld met het verzoek hierop te reageren en aan te vullen met eigen evaluatiepunten. Dit heeft geleid tot de volgende punten:

- De rol van corporaties bij overlast-situaties.
- Bindende adviezen.
- De kwaliteit van de dossiers voor de hoorzittingen.
- De inhoud van verweerschriften.



- Schriftelijke vastlegging van afspraken tussen woningcorporatie en huurder.
- Hoor en wederhoor tijdens de hoorzittingen.

Omdat het niet mogelijk was om in 2020 een evaluatiebijeenkomst te organiseren zullen deze onderwerpen worden doorgeschoven naar de eerstvolgende evaluatiebijeenkomst. Zodra hiervoor mogelijkheden zijn wordt deze bijeenkomst georganiseerd. De commissie hoopt op het tweede halfjaar van 2021.

Ondertekening

Voorzitter,

ambtelijk secretaris,

Dhr. P.W.C. Kuijs

mw. M. Huisman



Bijlage: korte weergave in 2020 behandelde geschillen

In deze bijlage komen de geschillen aan de orde waarin de commissie in 2020 een bindend advies heeft uitgebracht.

Geschil over onduidelijkheid status woning na huuropzegging

Klager zegt drieënhalve maand voor vertrek de huur van haar woning op. Op basis van de schriftelijke en mondelinge communicatie van de woningcorporatie gaat zij er van uit dat haar woning te huur wordt aangeboden en zij haar onroerende goederen ter overname kan aanbieden aan een nieuwe huurder. Er komt echter geen nieuwe huurder omdat de woningcorporatie de woning aanmerkt als verblijfswoning tijdens de renovatie. Klager is hiervan pas enkele dagen voor einde huurovereenkomst van op de hoogte gesteld door de verhuurder en ziet op dat moment geen kans meer om haar goederen uit de woning te halen en te verkopen. Klager verlangt van de woningcorporatie een schadevergoeding en oprechte excuses.

Bij de schriftelijke bevestiging van de huuropzegging is door verhuurder aangegeven dat de woning op Wooniezie aangeboden zou gaan worden. Op basis hiervan mocht klager aannemen dat haar woning opnieuw te huur zou worden aangeboden en zij daardoor de mogelijkheid zou hebben om met een nieuwe huurder in onderhandeling te gaan over de overname van de roerende goederen in haar woning (zoals een luxe keuken, inbouwkasten, laminaat).

Bij klager is de indruk gewekt dat er kandidaten voor de woning waren, waarmee zij in onderhandeling kon gaan. De commissie heeft de indruk gekregen dat de aanvragen van deze kandidaten wel zijn beoordeeld maar ofwel de gegadigden zelf al iets anders hadden gevonden, ofwel gegadigden niet voldeden aan de voorwaarden. Het verbaast de commissie dat ook richting deze gegadigden niet direct is gecommuniceerd dat de woning van klager niet in de verhuur zou komen.

Verhuurder erkent dat er verkeerd en te laat gecommuniceerd is. Zij geeft toe dat er fouten gemaakt zijn, waarvoor zij ter zitting ook haar excuses heeft gemaakt.

Het bindend advies van de commissie luidt dat verhuurder niet duidelijk is geweest richting klager over het wel/niet opnieuw ter verhuur aanbieden van de woning. Hierdoor zijn de belangen van klager geschaad. Gehoord hebbende dat verhuurder ook zelf erkent dientengevolge schadeplichtig te zijn, is de commissie van oordeel dat verhuurder in alle redelijkheid en billijkheid gehouden is om aan klager een schadevergoeding te betalen voor de onroerende goederen die ze heeft moeten achterlaten in de woning. De commissie bepaalt, hierom gevraagd door verhuurder, een bedrag van € 2.750,= in dit geval te beschouwen als een redelijke en billijke schadevergoeding.



Geschil over herstel brand- en waterschade

Er is brand geweest in de woning van klager. De woning heeft hierdoor zowel brandschade als waterschade (door het bluswater) geleden. Tijdens de herstelwerkzaamheden aan de woning heeft ze in een andere woning gewoond. De klachten gaan over de manier waarop klager door de woningcorporatie behandeld is en over de gebreken in haar woning die naar haar mening niet of niet goed zijn hersteld.

De commissie constateert dat de communicatie tussen huurder en verhuurder over en weer vaak stroef is verlopen. Het is voor de commissie lastig te bepalen wat hier nu precies de oorzaak van is geweest. Het ontbreken van een ondertekende opleveringsstaat is mede debet aan de onduidelijkheid. De commissie dringt er bij verhuurder op aan om juist in gevallen waarin de corporatie te maken heeft met een moeizame werkrelatie tussen huurder en corporatie zoveel mogelijk hetgeen besproken/afgesproken is schriftelijk vast te leggen en door beide partijen voor akkoord te laten ondertekenen.

Klager heeft in deze zaak gevraagd om een onderhoud met de directeur-bestuurder over haar klachten, omdat zij minder vertrouwen had in andere medewerkers van verhuurder gelet op de verstoorde werkrelatie met hen. De commissie betreurt het dat de directeur-bestuurder aan dit dringende verzoek van huurder geen gehoor heeft gegeven. De interne klachtenregeling van de corporatie is er toch juist voor om te borgen dat klachten op het hoogste niveau van de corporatie (in casu de directeur-bestuurder) op hun merites worden beoordeeld voordat een definitief standpunt wordt ingenomen door de corporatie.

Ten aanzien van de inhoudelijke klachten c.q. nog resterende gebreken in de woning constateert de commissie dat klager vanaf enig moment de verhuurder niet meer in de gelegenheid heeft gesteld om hiervan opname te doen en voor reparatie te zorgen. Daarmee is klager zelf in gebreke gebleven omdat verhuurder in staat moet worden gesteld om de punten die niet in orde zijn volgens klager te beoordelen en te herstellen. Klager heeft deze keuze om haar moverende reden gemaakt maar juridisch gezien heeft zij hiermee haar positie verzwakt. Meerdere issues hadden verholpen kunnen zijn als verhuurder wel had toegelaten.

Om te kunnen beoordelen waartoe verhuurder gehouden is met betrekking tot de door klager opgevoerde gebreken heeft de commissie de woning tijdens een huisbezoek beoordeeld. Naar het oordeel van de commissie zijn niet alle getoonde gebreken een gevolg van de brand. Sommige gebreken betreffen zaken die hier los van staan en die meer vallen onder onderhoud van de woning.

Blijkens het expertiserapport is de brand niet verwijtbaar geweest aan verhuurder. Daarmee kan van verhuurder slechts verlangd worden om dat wat de opstal betreft te herstellen. Leidraad hiervoor is datgene te doen dat op grond van de verzekering van verhuurder voor herstel in aanmerking komt. Hiernaast staat de eigen verantwoordelijkheid van huurster en hetgeen zij op haar eigen inboedelverzekering kan verhalen.



Het bindend advies van de commissie aanzien van de klacht ten over de communicatie tussen partijen luidt deels gegrond deels ongegrond. Ten aanzien van de klachten over fysieke gebreken in de woning heeft de commissie per onderdeel een uitspraak gedaan. Een deel van de klachten is gegrond, een deel ongegrond. De eis van klager tot 40% huurverlaging gedurende de periode dat de gebreken aanwezig zijn wordt niet toegekend.

Geschil over overlast door burens

Klagers ervaren in hun appartement overlast van rook- en wietlucht van de onderburens. Er is diverse malen geklaagd bij verhuurder, dit heeft geleid tot verschillende technische aanpassingen, maar de klachten zijn niet (geheel) verholpen. Bij de klagers zijn inmiddels gezondheidsklachten ontstaan. In december hebben de klagers de politie gebeld vanwege de overlast. Klager stelt dat verhuurder verdergaande maatregelen moet nemen en niet kan volstaan met het voorstellen van buurtbemiddeling.

De commissie constateert dat verhuurder de klacht serieus heeft genomen en in technisch opzicht veel inzet heeft gepleegd. Op sociaal vlak heeft verhuurder voorgesteld om met de onderburens in gesprek te gaan en eventueel buurtbemiddeling in te schakelen. Klager heeft hier niet voor gekozen omdat zijn eigen pogingen om met de onderburens in gesprek te komen op niets uitliepen en hij niet de verwachting had dat buurtbemiddeling tot een ander resultaat zou leiden. Hierna heeft verhuurder richting klager gecommuniceerd dat de bal bij hem lag.

Naar het oordeel van de commissie is verhuurder in dit geval tekortgeschoten in haar verplichtingen om het woongenot van de klagers te waarborgen. De commissie oordeelt dat verhuurder in art. 6.7 en 6.8 van de algemene huurvoorwaarden mogelijkheden heeft om de overlast te stoppen. Tevens had het op de weg van verhuurder gelegen om de inzet van buurtbemiddeling voor klager makkelijker te maken. Maar het aangaan van een gesprek kan niet verplicht worden (meedoen aan buurtbemiddeling is vrijwillig) en kan ook niet als voorwaarde worden gesteld voor het wel/niet doen als corporatie wat nodig is om op te treden tegen overlast.

Alles overwegende is de commissie van oordeel dat verhuurder alle technische aanpassingen heeft gedaan die in redelijkheid van de corporatie verwacht kunnen worden. De commissie is van oordeel dat verhuurder echter in gebreke is gebleven om betreffende huurders van de benedenwoning aan te spreken op de overlast die zij veroorzaken en al datgene te doen dat nodig is om deze overlast te stoppen. De commissie bepaalt dat verhuurder zich moet inspannen om de overlast te constateren c.q. te constateren dat in de woning in strijd met artikel 6.8 van de Algemene Huurvoorwaarden, juncto artikel 3a 5e lid sub c van de Opiumwet, middelen aanwezig worden gehouden (bv als ze worden gerookt) en om vervolgens hiertegen op te treden zodat deze overlast wordt gestopt.

Noot: de corporatie heeft na ontvangst van dit bindend advies laten weten het laatste deel van het advies niet op te zullen volgen omdat zij dit juridisch en technisch onuitvoerbaar achten.



Geschil over plaatsen duivenhok

Klager wil een duivenhok in zijn tuin plaatsen om zijn hobby, het houden van duiven weer te kunnen uitoefenen. Verhuurder staat de bouw van een duivenhok niet toe omdat duiven overlast voor de omwonenden kunnen geven.

Het beleid van verhuurder is om vaste dierenverblijven in de tuinen van hun woningen te weren om overlast voor omwonenden te voorkomen en zo goed mogelijk te zorgen voor een rustige woonomgeving. De aanvraag van klager is op grond van dit beleid afgewezen. Daarbij heeft verhuurder verwezen naar de overlast die het houden van duiven, op de door klager beoogde schaal (20-30 duiven), naar verwachting met zich mee zal brengen.

De commissie heeft geconstateerd dat verhuurder het beleid heeft om geen dierenverblijven toe te staan als die overlast (kunnen) veroorzaken en dat woCom hierin ook in andere situaties dan die van klager tegen optreedt. De commissie kan zich voorstellen dat het houden van duiven op de door klager beoogde schaal (20-30 duiven) voor direct omwonenden tot overlast kan leiden.

Van de door klager vermoedde relatie tussen zijn weigering om deel te nemen aan het groot onderhoud in zijn woning en de weigering van verhuurder op zijn aanvraag voor het duivenhok is de commissie niet gebleken.

Klager stelt dat er bij omwonenden geen bezwaren zijn tegen het plaatsen van een duivenhok. Bij verhuurder heeft zich naar aanleiding hiervan wel een omwonende gemeld, die aangaf liever geen duivenhok in de directe omgeving te hebben. De commissie kan zich voorstellen dat omwonenden het lastig vinden om zich hierover uit te spreken tegenover klager zelf.

Klager stelt dat overlast zoals duivenpoep, geluidsoverlast, ratten en muizen voorkomen c.q. opgelost kan worden. Verhuurder vreest dat de kans op overlastmeldingen desalniettemin aanwezig is. De commissie begrijpt dat alle activiteiten rondom het houden van duiven door duivenhouders anders worden ervaren dan door omwonenden die deze hobby niet hebben. Ten aanzien van de overlast door ratten en muizen is bestrijding door de duivenhouder in het hok en in de eigen tuin zeker uitvoerbaar. Het is echter niet uit te sluiten dat deze overlast zich dan verplaatst naar de omliggende tuinen.

De commissie acht het standpunt van verhuurder om plaatsing van nieuwe duivenhokken niet toe te staan geen onredelijk standpunt. De commissie ziet dan ook geen reden om verhuurder hierin te bewegen tot een ander standpunt. Ten aanzien van de interne klachtenprocedure van verhuurder constateert de commissie een aantal zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

Tevens had verhuurder het verzoek van klager om een gesprek met de directeur-bestuurder kunnen inwilligen. De commissie is van mening dat klager zich beter gehoord had gevoeld als hij zijn verhaal persoonlijk had kunnen toelichten. Daarnaast had een gesprek kunnen bijdragen aan begrip bij de klager voor de weigering van verhuurder.

Het bindend advies van de commissie luidt dat de klacht van verzoeker ten aanzien van het niet geven van toestemming om in de tuin een hok voor 20 tot 30 duiven te mogen plaatsen niet gegrond is.



Geschil over financiële compensatie na opzegging van de huur.

Klager heeft tot januari 2020 een woning gehuurd van verhuurder. De klachten hebben betrekking op de huurverlaging na mutatie, kosten vanwege verouderde CV-ketel, kosten van nieuw door klager geplaatste schutting en overlast door een gezin in de buurt. Klager stelt dat zij op diverse punten benadeeld is door verhuurder en eist een financiële tegemoetkoming.

De commissie constateert dat het huurbeleid van verhuurder is gewijzigd. De nieuwe huurprijs is vastgesteld op basis van nieuwe regelgeving die leidt tot bereikbaarheid van huurwoningen voor doelgroepen met een inkomen onder de huurtoeslaggrens. Het is normaal dat nieuw beleid wordt toegepast bij nieuwe huurovereenkomsten en niet (al dan niet met terugwerkende kracht) wordt toegepast op al eerder aangegane huurovereenkomsten. Het feit dat klager haar woning in een betere staat heeft gebracht doet hier niet aan af. Het beleid van verhuurder om de huur te verlagen is in dit geval ingegeven door andere redenen (sociaaleconomisch van aard) dan sec de staat van de woning.

Ten aanzien van de schutting constateert de commissie dat klager weliswaar stelt dat verhuurder eigenaar was van de schutting. Echter, de commissie constateert ook dat klager zich diverse keren gedragen heeft als ware zij zelf de eigenaar. Allereerst door de schutting direct zelf te vervangen toen duidelijk werd dat deze rot was en vervangen diende te worden. Zij heeft in dit geval verhuurder geen kans gegeven hier iets van te vinden of iets in te doen. In plaats daarvan heeft klager, als ware zij de eigenaar, eigenhandig besloten de schutting te vernieuwen. Vervolgens heeft klager zich opnieuw als eigenaar gedragen, toen zij de gemeente aansprakelijk stelde voor de verrotting van de schutting. Zij deed dit uit eigen naam en zonder overleg met verhuurder. De derde keer dat zij zich feitelijk als eigenaar heeft gedragen, is op het moment dat zij met de nieuwe huurder een overnamebedrag overeen is gekomen. Het kan niet zo zijn dat iemand die zich feitelijk als eigenaar gedraagt en op geen enkel van deze momenten vooraf contact legt met verhuurder, vervolgens achteraf de kosten van vervangen van de schutting kan verhalen op verhuurder onder de stelling dat deze de eigenaar zou zijn.

Ten aanzien van de verwarmingsketel heeft verhuurder erkend dat de vervanging in 2019 2 maanden is blijven liggen, nadat tot vervanging was geadviseerd door het onderhoudsbedrijf. Klager heeft van verhuurder een compensatie van ca. € 300 ontvangen voor het feit dat de ketel pas 2 maanden na het vervangingsadvies daadwerkelijk is vervangen. Als klager vindt dat de ketel al eerder had moeten worden vervangen, dan had zij dit aanhangig moeten maken bij verhuurder.

Ten aanzien van de klacht over het overlast gevende gezin in de buurt is de commissie van mening dat klager met het verlaten van de woning geen belang meer heeft bij verdere acties van verhuurder tegen dit gezin.

Het bindend advies van de commissie luidt dat de klachten over de huurverlaging, de schutting en de stookkosten ongegrond zijn. De commissie adviseert verhuurder er in het vervolg voor te zorgen dat in al haar huurovereenkomsten en opleverings-/overnameformulieren geen zaken onvermeld worden gelaten en zodoende voor te zorgen dat voor alle partijen altijd klip en klaar is wie waarvoor verantwoordelijk is. De klacht over het overlast gevende gezin beoordeelt de commissie als niet ontvankelijk.