

Jaarverslag

2021

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



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 WSZ (voorheen 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
- WSZ

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.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaat 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.

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 hebben de hoorzittingen in de eerste helft van 2021 digitaal plaatsgevonden. Vanaf juli 2021 zijn de hoorzittingen weer in fysieke vorm gehouden.

Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2021 twaalf keer bij elkaar. Drie bijeenkomsten werden gewijd aan het maken van werkafspraken in zogenaamde commissievergaderingen. De overige negen bijeenkomsten betreffen de behandeling van geschillen. De jaarlijkse evaluatiebijeenkomst met de deelnemende corporaties en huurdersorganisaties was gepland voor 19 november 2021. Vanwege de coronamaatregelen is besloten om de evaluatiebijeenkomst te verzetten naar begin 2022. In het jaar 2021 heeft de commissie dertien geschillen behandeld. Bij negen geschillen zijn de verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties 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, rooster van aan- en aftreden en selectieprocedure nieuwe leden

Volgens het rooster van aftreden waren in 2020 twee leden aftredend. Door de coronamaatregelen en door het opzeggen van een nieuw lid met juridisch profiel, zijn aftredend voorzitter mevrouw Kieboom en plaatsvervangend voorzitter, de heer Kerkhofs, echter langer in functie gebleven. Mevrouw Kieboom tot en met 31 december 2020 en de heer Kerkhofs tot en met 31 maart 2021. Het voorzitterschap is per 1 januari 2021 overgenomen door de heer Kuijs. Het plaatsvervangend voorzitterschap is per 1 april 2021 overgenomen door de heer Heldens. Eind 2020 is werving en selectie opgestart voor twee nieuwe leden van de RGC. Conform het reglement van de RGC (art. 4 lid 4) is een selectiecommissie ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties en de corporaties. Vertegenwoordigers van Stichting Huurdersbelangen Geldrop/Mierlo,



Huurdersbelangenorganisatie De Peel, Bewonersraad Laarbeek, Goedwonen Gemert en Woningbelang, hebben namens al hun collega- corporaties en - huurdersorganisaties de gesprekken gevoerd. Dit heeft geleid tot een unanieme voordracht, waarna de nieuwe leden zijn benoemd voor een periode van drie jaar.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2021 als volgt:

Naam	Functie	Benoeming per	Aftredend per
De heer A.C.J.M. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2022
De heer P.W.C. Kuijs	Voorzitter	1 oktober 2019	1 oktober 2022
De heer L.A. Heldens	Lid / Plv. voorzitter	1 mei 2020	1 mei 2023
De heer C.J.Th. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024
De heer J.L.P. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024

Mevrouw M. Huisman is per 1 juli 2021 afgetreden als ambtelijk secretaris van de commissie. Ze heeft haar taken overgedragen aan mevrouw K. van der Westen.

Geschillen in het kader van de woningwet

Ingekomen verzoeken

Aantal in 2021 ingekomen verzoeken	19
➤ Waarvan afkomstig van huurders	19
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	0
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	0
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	8
➤ Gericht aan Goed Wonen	3
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan WoCom	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts	1
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	3
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan WSZ	0

Gehouden hoorzittingen

Hoorzitting in 2021	9
- waarvan overlopend uit 2020	0
- waarvan ingediend in 2021	9



Adviezen

Advies gegeven in 2021	9
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegronnd	1
Ongegrond	8
Deels gegronnd en deels ongegrond	0
Uitgebrachte adviezen	9
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	4
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	2
➤ Gericht aan Compaen	1
➤ Gericht aan Woonpartners	1
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan WSZ	1

Zaken zonder advies in 2021

In 2021 ingediend en in behandeling genomen maar nog niet afgerond. Hoorzitting vindt plaats in 2022	2
--	----------

De acht 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 verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie aanhangig kunnen maken.

Van de verzoeken die in 2021 zijn binnengekomen, zijn elf verzoeken in behandeling genomen. Bij twee van deze verzoeken heeft nog geen hoorzitting plaatsgevonden, deze lopen door naar 2022. De commissie heeft dientengevolge in negen 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 2021 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	9
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	8
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	1
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	0

Evaluatie 2021

Ten gevolge van de coronamaatregelen blijkt het ook in 2021 niet mogelijk om een evaluatiebijeenkomst te organiseren. De bijeenkomst stond gepland voor 19 november 2021, maar de commissie is een week voor aanvang genoodzaakt om de bijeenkomst te annuleren. De volgende bespreekpunten stonden voor evaluatie op de agenda:

- Weinig geschillen ter beoordeling.
- De rol van corporaties bij overlast-situaties.
- Juridisering van geschillen.
- Schriftelijk vastleggen afspraken tussen verhuurder en huurder.

Deze onderwerpen worden doorgeschoven naar de eerstvolgende evaluatiebijeenkomst. De commissie hoopt de bijeenkomst op 22 februari 2022 te kunnen organiseren.

Ondertekening

Voorzitter,

Dhr. P.W.C. Kuijs

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen



Bijlage: Weergave in 2021 behandelde geschillen

In deze bijlage komen de geschillen aan de orde waarin de commissie in 2021 een bindend advies heeft uitgebracht.

Geschil over aangeboden woning na urgentieverklaring

Verhuurder heeft een woning aangeboden aan klager die bij nader inzien niet voldoet aan zijn wensen/eisen. Klager geeft aan dat hij zich onder druk gezet voelde bij het aanvaarden van de woning. Klager is van mening dat verhuurder in gebreke is gebleven bij het aanbieden van een andere woning die wel aan zijn wensen en eisen voldoet.

In 2019 is klager door de urgentiecommissie gekoppeld aan verhuurder. Verhuurder is zorgvuldig te werk gegaan bij het, samen met klager, formuleren van de kenmerken waaraan de woning zou moeten voldoen. Verhuurder heeft binnen de mogelijkheden van haar bezit een woning aangeboden die kennelijk aan de geformuleerde kenmerken voldeed. Klager heeft de aangeboden woning geaccepteerd en is deze daadwerkelijk gaan bewonen. Klager heeft met het accepteren van de woning zijn urgentieverklaring verloren.

Nadat klager te kennen geeft dat de woning in praktijk niet aan zijn wensen/eisen voldoet is verhuurder bereid gebleken om binnen haar mogelijkheden toch nog een andere woning aan te bieden. Dit ondanks het feit dat klager geen geldige urgentieverklaring meer heeft. Klager geeft echter aan er geen vertrouwen meer in te hebben dat verhuurder binnen een voor hem redelijke termijn met een nieuw, beter aanbod kan komen. Ook geeft klager aan geen heil meer te zien in Wooniezie.

De commissie is van oordeel dat verhuurder binnen haar mogelijkheden gedaan heeft wat zij redelijkerwijs kon doen. Daarnaast heeft verhuurder, zonder daartoe verplicht te zijn, de bereidheid getoond te blijven zoeken naar een oplossing voor de problemen van klager. De klacht wordt daarom verworpen. De commissie hoopt dat partijen met elkaar in gesprek blijven om de mogelijkheid open te houden tot het vinden van een meer geschikte woning voor klager.



Geschil over herstel gebreken in de woning

Klager wil dat verhuurder naar zijn woning komt kijken om een aantal gebreken te bespreken. Er is sprake van schimmelvorming en scheurvorming in de badkamer, tocht bij de WC-raam en er loopt een verwarmingskabel los over de muur. Verhuurder geeft aan dat dit niet mogelijk is in verband met de op dat moment geldende coronamaatregelen. Klager dient hierop een klacht in over de gang van zaken. Naar aanleiding daarvan vindt er toch een huisbezoek plaats. Tijdens het huisbezoek wordt de situatie beoordeeld en worden afspraken gemaakt. Klager zegt dat de afspraken niet zijn nagekomen en dat verhuurder hem onnodig lang laat wachten. Er vindt een overleg plaats op kantoor van verhuurder. Klager voelt zich tijdens het gesprek niet gehoord. Hij is niet tevreden over de wijze waarop door medewerkers is gereageerd op de verzoeken van herstel.

Verhuurder is van mening steeds adequaat op de klachtmeldingen te hebben gereageerd. Hoewel de meldingen van klager niet dermate dringend van karakter waren dat direct herstel nodig was, zijn er meerdere acties uitgezet binnen de mogelijkheden en voor zover de coronacrisis dit toestond.

Voor wat betreft de gebreken in de badkamer meldt verhuurder dat klager bij een eerdere renovatie niet mee wilde doen. Klager gaat nu wel akkoord met renovatie. De werkzaamheden worden ingepland voor na de bouwvak. Klager vindt dat te lang duren. Verhuurder kan de werkzaamheden echter niet naar voren halen, mede omdat klager heeft aangegeven niet wekenlang in de rommel te willen zitten.

De scheuren in de badkamer zijn door verhuurder op korte termijn hersteld waarbij een muur is voorzien van nieuw stucwerk. Klager vindt dat echter niet voldoende.

De verwarmingskabel wordt weggewerkt in een kabelgoot. Klager wil dat de kabel in de muur weggewerkt moet worden door het frasen van een sleuf.

Voor wat betreft de tocht bij de WC-raam geeft verhuurder direct na het huisbezoek aan aannemer de opdracht om de klacht te herstellen. Er gaat echter iets mis in de communicatie en het reparatieverzoek blijft liggen zonder dat dit door verhuurder wordt opgemerkt. Verhuurder betreurt dit en geeft aannemer opdracht om het reparatieverzoek met spoed op te pakken. Klager stuurt aannemer echter naar huis met de mededeling dat hij de hoorzitting wil afwachten.

Het bindend advies van de commissie luidt dat de klacht ongegrond is. Verhuurder heeft zich bereid verklaard om alle klachten op te lossen en hierop zijn de nodige acties uitgezet. Het advies van de commissie aan klager is om gebruik te maken van het voorstel van verhuurder om alle reparaties uit te laten voeren. De commissie vraagt verhuurder uitdrukkelijk om de afspraken goed vast te leggen en hier termijnen aan te verbinden.



Geschil over woningaanbod na urgentieverklaring

Klager is door de urgentiecommissie aangemerkt als woningzoekende met medische urgentie. Klager is van mening dat zij op grond van de toegekende urgentie recht heeft op een woning in Brandevoort. Haar zoon heeft een visuele beperking en voor hem is Brandevoort bekend terrein, hij kan zich daar zelfstandig redden. Klager krijgt echter een woning aangeboden in Mierlo-Hout. Verhuurder geeft aan dat in de urgentietoewijzing nergens gesproken wordt over een urgentie voor de wijk Brandevoort.

De urgentieaanvraag bevat een onderliggende verklaring van een instelling die gemoeid is met de zorg voor de zoon van klager. In deze verklaring wordt geconcludeerd dat het voor hem wenselijk is om te verhuizen naar een nieuwe woning in een bekende woonomgeving. Daarnaast achten zij het van belang dat de jongen het laatste schooljaar op zijn huidige basisschool kan afmaken. Klager is van mening dat het voor verhuurder van begin af aan duidelijk was dat zij een woning in Brandevoort wil. De urgentie is om deze reden specifiek aan verhuurder overgedragen.

Verhuurder geeft aan dat zij bekend zijn met de wens van klager voor een woning in Brandevoort maar dat daar niet altijd rekening mee gehouden kan worden als er geen woningen beschikbaar zijn. Verhuurder is er aan gehouden om urgente woningzoekenden binnen een half jaar na toekenning van de urgentie een passende woning aan te bieden. Daarnaast moet verhuurder 25% van de vrijgekomen woningen aan woningzoekenden met urgentie aanbieden. In de wijk Brandevoort was reeds 33% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan urgente woningzoekenden. Verhuurder is van mening dat zij met de woning in Mierlo-Hout een passende woning heeft aangeboden.

Klager heeft geen gebruik gemaakt van het aanbod van verhuurder om te onderzoeken of de woning in Mierlo-Hout voor haar aanvaardbaar is en hierover af te stemmen met de zorginstelling. Een advies van de zorginstelling over de geschiktheid van de woning ontbreekt.

De RGC is van oordeel dat de urgentiecommissie geen urgentie heeft verleend voor een woning in Brandevoort. In de ondersteunende verklaring concludeert de betrokken zorginstelling dat een woning in Brandevoort wenselijk is maar dit wordt niet overgenomen in het advies van de urgentiecommissie. Klager heeft niet aan kunnen tonen dat de urgentiecommissie een woning in Brandevoort adviseert. Bovendien blijkt tijdens de zitting dat de zoon van klager na beëindiging van het lopend schooljaar naar een school voor vervolgonderwijs zal gaan die elders is gelegen. Ook dan zal hij moeten wennen aan de route naar zijn nieuwe school.

Verhuurder heeft klager de tijd gegeven om met de zorginstelling het aangeboden huis in Mierlo-Hout te onderzoeken op geschiktheid voor haar zoon. Zij heeft daar echter geen gebruik van gemaakt.

Op basis van voorgaande komt de RGC tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en klager wordt geadviseerd in te gaan op de aanbieding van de woning in Mierlo-Hout.

Note: de corporatie heeft na ontvangst van het bindend advies laten weten dat zij alsnog een passende woning in de wijk Brandevoort aan klager konden aanbieden.



Geschil over egaliseren en schuren vloer in hal en slaapkamer

Klager huurt sinds kort een woning van verhuurder. Hij is niet tevreden over de oplevering van de vloer in de hal en in de slaapkamer. Klager heeft de vloer, vanwege de aanwezige lijmresten, zelf door een bedrijf laten egaliseren en schuren ten behoeve van het leggen van een nieuwe PVC vloer. Klager is van mening dat verhuurder deze werkzaamheden uit had moeten voeren en wil dat verhuurder de kosten vergoedt die hij gemaakt heeft.

Klager heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden niet overlegd met verhuurder dat hij niet tevreden was met de vloer. Klager heeft een bedrijf de opdracht gegeven de ondervloer te egaliseren en te schuren en de rekening daarna naar verhuurder gestuurd.

De normale procedure is dat bezichtiging door de nieuwe huurder bij voorkeur plaatsvindt in bewoonde staat. Dat wil zeggen met de nieuwe en met de vertrekkende huurder. Door omstandigheden was dit echter niet mogelijk.

Bij de bezichtiging was de vloerbedekking van de vertrokken huurder nog aanwezig. Klager geeft tijdens de bezichtiging direct aan dat hij vloerbedekking niet over wil nemen waarop de vloerbedekking is verwijderd op kosten van verhuurder.

Normaal gesproken vinden oplevering en sleuteluitreiking plaats in de woning. In verband met Corona vindt de sleuteluitreiking echter plaats op kantoor. Klager was dus niet aanwezig bij de oplevering die door verhuurder is uitgevoerd. Hierbij werd de vloer als acceptabel beoordeeld. Klager neemt na de sleuteluitreiking geen contact op met verhuurder om zijn klacht te bespreken. Pas twee maanden later volgt het mailtje met de rekening en het verzoek aan verhuurder om de kosten te vergoeden.

Een door klager ingehuurd bedrijf heeft de vloer voorzien van een dun laagje cement, zogenaamde egaline en de volgende dag is de vloer geschuurd. Klager geeft aan dat hij pas daarna in de voorwaarden heeft gelezen dat een vloer lijmrestvrij moet worden opgeleverd. Volgens verhuurder is dat echter niet het geval. In de voorwaarden is opgenomen dat de vloer vloerbedekking klaar dient te worden opgeleverd, dat wil zeggen dat er geen grove lijmresten aanwezig mogen zijn. In de voorwaarden staat niet uitdrukkelijk vermeld dat alle lijmresten verwijderd moeten worden.

Verhuurder geeft aan dat zij herhaaldelijk hebben gepoogd om in overleg te komen met klager, maar dat dit door hem werd afgehouden. Klager is van mening dat overleg niets zou hebben opgeleverd.

De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is omdat klager vooraf contact op had moeten nemen met verhuurder toen bleek dat hij niet tevreden was met de staat van oplevering van de vloer in de hal en slaapkamer. Door hierover niet te communiceren heeft klager de verhuurder geen kans gegeven om de vloer nader te beoordelen en eventuele gebreken te herstellen.

Tijdens de hoorzitting wordt bovendien duidelijk dat een vloer volledig egaal moet zijn voordat PVC gelegd kan worden. Het aanbrengen van egaline is noodzakelijk. Met andere woorden, de keuze voor een vloerafwerking met PVC brengt met zich mee dat klager deze kosten sowieso had moeten maken om de PVC vloer deugdelijk te kunnen leggen.



Geschil over afwijzing huurderschap

De oma van klager woont sinds 1994 in een woning van verhuurder. Als oma wordt getroffen door een herseninfarct en voor langere tijd wordt opgenomen in een revalidatiecentrum, trekt klager bij haar in met de intentie om mantelzorg te gaan verlenen als oma terugkomt.

Klager dient hierop een aanvraag medehuuderschap in. De aanvraag wordt door verhuurder afgewezen omdat klager niet voldoet aan de wettelijke eisen om medehuuder te worden. Als tijdelijke oplossing stelt verhuurder voor om klager huisbewaarder te maken. Klager gaat hiermee akkoord. Later blijkt echter dat oma langdurige zorg nodig heeft en niet meer naar haar woning terug zal keren. Hiermee stopt de huisbewaring. Klager vraagt opnieuw of ze in de woning mag blijven wonen en geeft aan dat ze intussen veel van haar spaargeld in de woning heeft geïnvesteerd. Daarnaast staat ze al sinds 2014 ingeschreven als woningzoekende. Het verzoek wordt echter door verhuurder afgewezen. Klager is het niet eens met deze beslissing en is van mening dat zij niet voldoende geïnformeerd is over de voorwaarden van huisbewaring. Volgens haar is door verhuurder de indruk gewekt dat zij huurder kon worden van de woning. Volgens verhuurder is vanaf het begin af aan steeds benadrukt dat huurderschap nooit verkregen kan worden. De regels zijn duidelijk uitgelegd. Dat de wens bestond, was verhuurder duidelijk. Het is echter nooit toegezegd of beloofd. Alle correspondentie die is gevoerd wijst dit ook uit. Daarnaast heeft verhuurder aangegeven dat klager tijdens de huisbewaring moet blijven reageren op woningen in Wooniezie omdat ze hiermee sneller kans maakt op het vinden van een andere huurwoning.

Klager betaalt de huur en alle andere woonlasten. Ze vindt het vreemd dat verhuurder nooit contact met haar heeft opgenomen toen alles werd overgeheveld van oma naar klager. Zo is er zelfs huursubsidie aangevraagd en toegekend. Verhuurder stelt dat het feit dat klager de huur betaald, haar geen huurder maakt. Het komt vaker voor dat iemand anders dan de huurder, de huur betaalt. Huisbewaring is onderhuur, dus oma is huurder en klager is onderhuurder van oma. De aanvraag van huursubsidie loopt via de belastingdienst en gaat buiten verhuurder om.

Het feit dat klager de woning wilde opknappen is de verhuurder afgeraden omdat klager nooit het huurderschap zou krijgen.

Verhuurder geeft aan dat er een groot tekort is aan woningen en een ontzettende lange wachtlijst met woningzoekenden. Volgens de Woningwet moeten woningen toebedeeld worden aan mensen met een laag inkomen en moet er passend worden toegewezen. Verhuurder moet optreden voor de belangen van deze mensen. Gaat verhuurder toewijzen buiten de spelregels om, dan komen er geheid ook verzoeken van anderen (precedentwerking).

De RGC is van oordeel dat verhuurder zorgvuldig heeft gehandeld en vanaf het begin af aan duidelijk heeft gemaakt dat huurderschap niet mogelijk is. De wet schrijft voor dat voor de toekenning van medehuuderschap men gedurende twee jaren hoofdverblijf moet hebben gehad in de woonruimte en dat er sprake moet zijn van een duurzame gemeenschappelijke huishouding met huurder. Daar is hier geen sprake van. De RGC begrijpt dat het een grote wens was van klager en dat dit wellicht tot teveel optimisme heeft geleid.

Op basis van voorgaande komt de RGC tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.



Geschil over derving woongenot

Klagers zijn van mening dat verhuurder hun klachten over privacyschending door de burens niet serieus hebben genomen. Verhuurder heeft hen geen andere oplossing geboden dan de stap naar de rechter. De rechtszaak heeft klagers € 8.000,- gekost. Klagers willen huurcompensatie van verhuurder voor de derving van het woongenot.

De buurvrouw van klagers plaatst camera's rond haar woning. Eerst aan de voorzijde van haar woning en later ook aan de achterzijde. Klagers maken bezwaar bij de buurvrouw vanwege inbreuk op de privacy. Overleg tussen beide partijen leidt echter niet tot een oplossing en klagers maken hun bezwaren kenbaar bij verhuurder. Klagers zijn echter van mening dat verhuurder de klachten niet serieus neemt en afdoet als burenruzie. Klagers verwijten verhuurder tekort te zijn geschoten in de verschaffing van woongenot. Daarnaast stellen klagers dat verhuurder de eigen klachtenprocedure niet heeft nageleefd door het ruimschoots overschrijden van de reactietermijnen.

Klagers vragen verhuurder herhaaldelijk om te komen kijken en onderzoek in te stellen waarbij wordt gekeken naar het opnamebereik van de camera's. Volgens klager onderneemt de verhuurder echter niets om zich te verdiepen in de klacht. Ze komen niet kijken en verdiepen zich niet in het verschaffen van juridische kennis over schending van de privacy. Klagers zijn van mening dat er 15 maanden lang geen actie is ondernomen door verhuurder. Verhuurder stelt uit te zijn gegaan van het standpunt dat de camera's door de buurvrouw zijn opgehangen op advies van de wijkagent na vernielingen aan haar persoonlijke bezittingen. Dit is ook de door de wijkagent bevestigd. Verhuurder kan geen standpunt innemen over wat belangrijker is, het recht van privacy of het recht om persoonlijke bezittingen te beschermen. Klagers vinden het kwalijk dat verhuurder het verhaal van de buurvrouw voor waar heeft aangenomen en hun klacht heeft genegeerd. Zelfs na de melding dat er ook aan de achterzijde camera's werden geplaatst door de buurvrouw, is verhuurder wederom niet gaan kijken en werd aangegeven dat het waarschijnlijk dummy's betrof.

Klagers schakelen de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in. De richtlijnen worden door de AP aangegeven en ook per brief naar verhuurder gestuurd. Verhuurder geeft aan dat de AP geen aanleiding zag tot verder onderzoek en zij daarom ook geen noodzaak hiertoe voelden.

Klagers kiezen ervoor om zelf onderzoek uit te laten voeren over de specificaties van de camera's en de zaak voor te leggen aan de rechter. Verhuurder geeft aan dat zij pas bekend zijn geraakt met de specificaties van de camera's toen deze al op order van de rechtbank waren verwijderd. Klagers hebben ervoor gekozen om deze specificaties niet eerder met verhuurder te delen.

Klagers stellen dat verhuurder bij hen heeft aangegeven dat zij alleen kunnen handelen en optreden als er een dossier wordt opgebouwd en dat het daarom van belang is dat er meldingen worden gedaan. Zij geven aan dit advies ter harte te hebben genomen maar dat er vervolgens niets gedaan wordt met de meldingen en dat de situatie wordt afgedaan als een burenruzie.

Verhuurder is van mening dat ze adequaat gereageerd heeft op de meldingen. Er is steeds geprobeerd om tot een oplossing te komen door de inzet van buurtbemiddeling. Verhuurder stelt dat er meer speelde dan alleen het conflict met betrekking tot de camera's en dat buurtbemiddeling daarom noodzakelijk was. Zo zijn er in het verleden en ook recent meldingen ontvangen van klagers over geluidsoverlast door de buurvrouw.



Na uitspraak van de rechter zijn klagers door verhuurder uitgenodigd voor een gesprek met de directeur/bestuurder. Klagers hoopten op excuses maar die bleef uit. Verhuurder doet klagers een coulanceaanbod door compensatie van één maand huur. Klagers slaan het aanbod echter af en eisen een huurprijsvermindering van 75% over de periode van 15 maanden voor gederfd woongenot. Verhuurder vindt dat bedrag veel te hoog en geeft aan dat dit niet bespreekbaar is. Op vraag van de commissie geeft verhuurder tijdens de hoorzitting aan bereid te zijn om nog een keer te praten met klagers over een mogelijke schikking. Klagers houden echter vast aan het genoemde bedrag.

Ook het voorstel van de commissie om mediation in te zetten om te proberen nader tot elkaar te komen wordt door klagers van de hand gewezen.

De RGC is van oordeel dat de klacht gegrond is. Verhuurder had actiever moeten optreden na de klachten schending van de privacy. Verhuurder gaf aan dat meldingen noodzakelijk waren voor dossieropbouw. Met een dossier zouden er stappen genomen kunnen worden. Maar ondanks de vele meldingen van klagers, werd geen nader onderzoek ingesteld. Het inschakelen van buurtbemiddeling is weliswaar positief maar verhuurder stelt zich te passief op als blijkt dat het traject niet het gewenste resultaat oplevert. Ook na de brief van de Autoriteit Persoonsgegevens werd er geen onderzoek ingesteld. Klagers moeten zelf juridische stappen ondernemen om de camera's te laten verwijderen.

De RGC is van oordeel dat verhuurder tekort is geschoten in haar verplichtingen jegens klagers. Door deze nalatigheid van de verhuurder is het huurgenot van de huurders gestoord. Wegens de aantasting van het huurgenot is een compensatie redelijk. De door verhuurder coulance halve aangeboden vergoeding van een maanduur acht de RGC te weinig. De RGC is van oordeel dat een huurcompensatie van 3 maanden redelijk en billijk is en veroordeelt verhuurder tot het betalen van een bedrag van 3 maandhuren aan klagers.



Geschil over nieuwe keuken

Verhuurder heeft de woning van klager geïsoleerd en onder andere voorzien van spouwmuurisolatie, nieuwe daken en zonnepanelen. De woning is volledig gasloos geworden en wordt nu verwarmd door een warmtepomp. Klager wilde aanvankelijk niet meewerken aan dit verduurzamingsproject. Uiteindelijk heeft ze ingestemd onder de voorwaarde dat verhuurder instemt met een verwijdering van de schouw en verwijdering van de muur tussen de keuken en de woonkamer. Partijen hebben hierbij afgesproken dat verhuurder de schouw en de muur door een aannemer zal laten verwijderen op kosten van klager. Klager betaalt deze verbouwkosten terug gedurende 10 jaar door maandelijks extra huur te betalen. Feitelijk is er aldus een geldleenovereenkomst gesloten, waarbij de aflossing (rentevrij) wordt gedaan via een extra huur gedurende 10 jaar. De geschillencommissie waardeert de positieve opstellingen van verhuurder jegens klager, maar vraagt zich af of het de taak is van een woningbouwvereniging om een geldlening te verstrekken.

Verhuurder heeft de muur laten verwijderen. Verder heeft verhuurder geen werkzaamheden uitgevoerd in de keuken, behalve het verwijderen van de geiser. De geiserleiding is afgedopt en verhuurder heeft zich bereid verklaard om na het verwijderen van de muur, de keuken (voor zover mogelijk) te herstellen in de oude toestand.

Op verzoek van klager heeft verhuurder onverplicht enkele extra stroomcontactpunten aangebracht boven het aanrechtblad. Hierbij is het keukenblok enigszins verplaatst. Volgens klager is tijdens deze werkzaamheden het keukenblad beschadigd. De commissie heeft tijdens een schouw geconstateerd dat in het aanrechtblad een ernstige verkleuring zichtbaar is. In en nabij deze verkleuring zijn ook enkele scheuren in het blad zichtbaar. Klager heeft verklaard dat de verkleuring is ontstaan doordat zij een hete pan onbeschermd op het blad heeft geplaatst. Hoe de scheuren zijn ontstaan is niet vast te stellen. De commissie is evenwel van oordeel dat gelet op de aard van de scheuren het niet aannemelijk is dat deze ontstaan zijn tijdens het verschuiven van het keukenblok.

Het oude gasfornuis is vervangen door een inductiekookplaat. Deze kookplaat kan geplaatst worden op de koelkast zoals ook voor de verbouw het gasfornuis was geplaatst op de koelkast. Klager wil evenwel de inductiekookplaat plaatsen op het aanrechtblad en wil daarom een langer werkblad.

De commissie is van oordeel dat klager geen recht heeft op een nieuwe keuken. Deze keuken is gemonteerd in 2013 en zal volgens planning vervangen worden in 2027. Zoals vermeld in de overwegingen heeft verhuurder zich bereid verklaard de oude geiserplek af te dekken en de keukenkastjes terug te plaatsen. Verhuurder is niet aansprakelijk voor de scheuren in het aanrechtblad. De wens van klager voor een verlengd aanrechtblad dient afgewezen te worden. De commissie verklaart de klacht ongegrond.



Geschil over vaststellen kale huur

Klager is van mening dat herberekening van haar kale huur niet correct is samengesteld door verhuurder. Op uitdrukkelijk verzoek van klager heeft verhuurder op kosten van klager een dragende muur en schouw door de aannemer laten verwijderen. De kosten van de aannemer ad € 6.000,- kon klager niet in een keer betalen. Verhuurder heeft daarom de aannemer betaald en met klager afgesproken dat zij dit bedrag terugbetaalt door een huurverhoging van € 50,- per maand gedurende 10 jaar.

Verhuurder heeft met klager een overeenkomst groot onderhoud afgesloten waarbij overeenstemming is over de uitvoering van een groot onderhoudsplan met energetische verbetering. Na de uitvoering is verwarring ontstaan over de huuropbouw wat in aanmerking komt voor de huurtoeslag. Uit de voorliggende stukken en verklaringen tijdens de hoorzitting concludeert de commissie dat de huur als volgt is opgebouwd:

Kale huur	€	329,50
Zonnepanelen	€	22,89
Glas- en grotenfonds	€	1,91
Aflossing schuld	€	<u>50,00</u>
Totale huur	€	404,30

Volgens verhuurder kunnen de zonnepanelen niet bij de kale huur geteld worden, omdat ze roerend zijn. Het is volgens vast en gebruikelijk beleid een servicecomponent en deze servicekosten worden niet bij de kale huur opgeteld. Hiervoor kan klager dus geen huurtoeslag krijgen. De commissie is het eens met deze handelswijze van verhuurder.

Verhuurder heeft voorgesteld de aflossing van de schuld bij de kale huur te tellen. De totale kale huur bedraagt hierdoor € 397,50. De commissie adviseert klager dit voorstel te accepteren. Aldus ontvangt klager huurtoeslag over en bedrag van € 379,50.

Verhuurder heeft aangeboden de kale huur voor de woning vast te stellen op € 379,50. Dit is opgebouwd uit € 329,50 kale huur en € 50,- aflossing schuld. Het bedrag van € 50,- per maand is samengesteld uit € 45,- per maand voor de verwijdering van de muur en € 5,- per maand voor de verwijdering van de schouw. Deze lening heeft een looptijd van 10 jaar. Verhuurder komt hiermee een gedeelte tegemoet aan de wens van klager. Klager gaat echter niet akkoord met het voorstel van verhuurder. Zij wil dat de kale huur op € 404,30 wordt vastgesteld.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de commissie de klacht van klager ongegrond verklaart. De commissie adviseert klager in te stemmen met het voorstel van verhuurder en de kale huurprijs te bepalen op € 379,50.

De geschillencommissie merkt op dat zij de positieve opstellingen van verhuurder jegens klager waardeert, maar zich afvraagt of het de taak is van een woningbouwvereniging om een geldlening te verstrekken.



Geschil over geluidsoverlast door bovenburen

Klager ervaart veel geluidsoverlast van haar bovenbuurman. De overlast uit zich in hard schreeuwen, vloeken, dingen op de grond gooien en hard op de vloer stampen. Klager wil dat verhuurder de huurovereenkomst met de bovenbuurman ontbindt of dat verhuurder haar een andere woning aanbiedt. Verhuurder heeft beide verzoeken afgewezen.

Een huurder heeft recht op rustig woongenot. Woongenot betekent dat een huurder ongestoord moet kunnen genieten van het gehuurde. Wanneer er een gebrek is, zoals geluidsoverlast en dit kan in onderling overleg niet opgelost worden, dan kan een huurder aan verhuurder vragen actie te ondernemen om dit probleem te verhelpen.

Om (geluids)overlast aan te kunnen pakken is het belangrijk dat deze overlast ook objectief aangetoond wordt. Naar het oordeel van de commissie heeft klager niet, althans onvoldoende aangetoond dat er sprake is van onaanvaardbare overlast. Bij de politie is geen enkele melding gedaan van overlast door andere huurders van het complex. Alle overlastmeldingen bij de politie zijn gedaan door klager. Klager heeft bij enkele bewoners van het complex een brief in de bus gedaan waarin zij vraagt of deze bewoners ook zoveel overlast ervaren van betreffende bewoner. Geen enkele bewoner heeft naar aanleiding van deze brief geluidsoverlast gemeld bij klager of verhuurder.

In overleg met beide partijen heeft verhuurder naar aanleiding van de klachten bemiddeling ingeschakeld om te proberen tot een oplossing te komen. Er heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden maar zonder resultaat. Volgens klager was de bemiddelaar niet onpartijdig en onafhankelijk. De commissie kan dit niet beoordelen. De bemiddelaar verklaart dat de bovenbuurman tijdens dit bemiddelingsgesprek niet heeft gesproken. Hij heeft de beschuldigingen van klager niet ontkend, noch erkend.

Verhuurder heeft in reactie op de klacht aangegeven graag te willen komen tot een oplossing maar geen mogelijkheden te zien om via een gerechtelijke procedure te komen tot ontbinding van de huurovereenkomst met de bovenbuurman zoals klager wenst. Verhuurder heeft voorgesteld om een geluidsmeting te doen om de mate van geluidsoverlast objectief vast te kunnen stellen. Daaraan wordt toegevoegd dat een nieuw bemiddelingsgesprek ook tot de mogelijkheden behoort om het probleem op te lossen. Indien gewenst kan klager via Wooniezie of woningruil ook op zoek gaan naar een anders huis.

De commissie is van oordeel dat verhuurder zich dient in te spannen om de door klager ervaren geluidsoverlast op te lossen. Verhuurder mag daarbij van beide huurders verwachten dat zij meewerken aan een oplossing. Verhuurder heeft aangeboden via geluidsmetingen een objectief beeld van de geluidsoverlast te willen krijgen. Daarnaast heeft verhuurder zich bereid verklaard om een nieuwe bemiddelingspoging te starten in een poging om het probleem op te lossen.

Op basis van voorgaande verklaart de commissie de klacht ongegrond. De commissie adviseert klager gebruik te maken van deze voorstellen van verhuurder.