



Jaarverslag 2019

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 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. 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 beraadslagt 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 2019 zes keer bij elkaar. In maart 2019 vond de evaluatie 2018 plaats met de deelnemende corporaties en huurdersorganisaties. De overige vijf bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. In het jaar 2019 heeft de commissie zes 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.

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

Volgens het rooster van aftreden waren in 2019 twee leden aftredend, de heer Cox per 1 mei en mevrouw Bossink-de Ruiten per 1 oktober. In 2020 zullen nog twee leden aftreden. Daarom is in het tweede kwartaal 2019 de werving en selectie opgestart van vier nieuwe leden voor de RGC, deze nieuwe leden worden officieel benoemd op het moment dat een commissielid aftreedt. 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 Goed Wonen Gemert en Helpt Elkander en van HBV Mierlo, HBO De Peel en Bewonersraad Laarbeek 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 drie jaar. Twee van hen zijn inmiddels in functie.



De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2019 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Aftredend per
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
De heer A. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2022
De heer P. Kuijs	Lid	1 oktober 2019	1 oktober 2022

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 2019 ingekomen verzoeken	15
➤ Waarvan afkomstig van huurders	13
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	1
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	1
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	7
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	4
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	1
➤ Gericht aan Compaen	1
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	1
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan De Zaligheden	0
Hiervan later alsnog bij RGC gekomen ter behandeling	0

Gehouden hoorzittingen

Hoorzitting in 2019:	6
- waarvan overlopend uit 2018	1
- waarvan ingediend in 2019	5



Nog te houden hoorzittingen

Ingediend in 2019, hoorzitting in 2020:	3
---	----------

Adviezen

Advies gegeven in 2019	4
Klachten door de commissie beoordeeld als Gegrond:	3
- waarvan ingediend door huurders	3
Ongegrond	1
- waarvan ingediend door huurders	1
Deels gegrond en deels ongegrond	0
- waarvan ingediend door huurders	0
Uitgebrachte adviezen	4
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts	1
➤ Gericht aan Helpt Elkander	1
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	1
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan De Zaligheden	0

Zaken zonder advies in 2019

Opgelost na hoorzitting, maar vóór uitbrengen advies:	1
Ingediend in 2019, advies verwacht in 2020:	4

De zeven 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 vijf verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie kunnen aanhangig maken. Aan één verzoeker is geadviseerd hulp te vragen aan de huurdersorganisatie of persoonlijke hulpverlener om duidelijk te maken wat de klacht precies is. In één geval is de woningcorporatie verzocht om haar voorgenomen besluit uit te stellen en de klacht eerst intern te behandelen. Dit heeft geleid tot een oplossing die voor de klager bevredigend is. Van de overige zes verzoeken is er nadien (na doorlopen interne procedure) geen een alsnog voorgelegd aan de commissie.



Er zijn negen verzoeken in behandeling genomen, waarvan één overlopend uit 2018. In een geval heeft de woningcorporatie na de hoorzitting nader onderzoek gedaan en vervolgens een ander besluit genomen. Van een geschil wordt het (tussen)advies uitgebracht in 2020. Daarnaast zijn er drie verzoeken in behandeling genomen waarvan de hoorzitting en het advies in 2020 plaatsvinden..

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 2019 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	6
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	5
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	0
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	1

Evaluatie

Stand van zaken afspraken op basis van evaluatie 2018

Op 15 maart 2019 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe in 2018 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, kwam de commissie tot een aantal conclusies en vervolgsafspraken. Hieronder wordt de stand van zaken omtrent die punten aangegeven:



- *De werking van website en online geschillenformulier zal periodiek worden gecontroleerd door het secretariaat. Meldingen die corporaties en huurderorganisaties hierover ontvangen worden doorgegeven aan het secretariaat. Stand van zaken: dit wordt periodiek uitgevoerd.*
- *Voor de werving en selectie van nieuwe leden voor de RGC wordt conform het reglement een selectiecommissie gevormd. Deze commissie telt 3 leden namens alle huurdersorganisaties en 2 leden namens de woningcorporaties. Stand van zaken: de selectiecommissie is gevormd en heeft vervolgens 4 nieuwe leden voor de commissie geselecteerd.*
- *Om de klanttevredenheid van huurders en vertegenwoordigers van de corporaties te kunnen meten wordt een korte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst richt zich op het verloop van het proces van de geschillenbehandeling en wordt na afronding van de zaak aan beide partijen toegestuurd. Stand van zaken: Aan dit actiepunt is geen invulling gegeven. Het gemiddeld aantal geschillen dat op jaarbasis behandeld wordt lijkt te klein om een anoniem en representatief beeld van de klanttevredenheid te kunnen geven.*
- *De commissie geeft de woningcorporaties ter overweging om per geschil te bepalen wie de beste persoon is om de corporatie op de hoorzitting te vertegenwoordigen; soms is dat misschien niet (of niet alleen) degene die het hele dossier heeft behandeld. Stand van zaken: ter nadere invulling door de woningcorporaties.*

Evaluatie 2019

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.

Deze onderwerpen worden in de loop van 2020 besproken met alle betrokkenen. In het jaarverslag 2020 wordt hierover verslag gedaan.

Ondertekening

Voorzitter,

ambtelijk secretaris,

mw. R. Kieboom

mw. M. Huisman



Bijlage: korte weergave in 2019 behandelde geschillen

Alleen de geschillen die in 2019 volledig zijn afgehandeld komen in deze bijlage aan de orde.

Geschil over geluidsoverlast van bovenbuur

Klager ervaart veel geluidsoverlast van haar bovenbuurvrouw. Zij ervaart de overlast m.n. 's nachts: ze wordt uit haar slaap gehouden door het slaan van deuren, harde loopgeluiden, hard praten, stromend water in de douche. De woningcorporatie beschouwt deze geluiden als leefgeluiden en is van mening dat de corporatie geen rol heeft als het gaat om overlast van leefgeluiden. Voor het maken van eventuele afspraken over leefpatronen heeft de corporatie doorverwezen naar de LEV groep voor bemiddeling tussen de burens. Dit heeft niet tot een oplossing geleid.

In 2018 was door de commissie een tussenadvies gegeven waarin de corporatie werd opgedragen een onafhankelijk geluidsonderzoek te laten uitvoeren. Het rapport van het geluidsonderzoek geeft twee duidelijke conclusies: 1. De woning is erg gehorig m.n. ten aanzien van contactgeluid; de normen voor nieuwbouw worden met 20db overschreden. De woning is weliswaar geen nieuwbouw maar dit geeft wel een indicatie van de mate van gehorigheid en geluidproductie. 2. De bewoner van de bovenwoning is 's nachts erg rumoerig.

Naar aanleiding hiervan is in 2019 een tweede hoorzitting gehouden waarin de commissie de oplossingsrichtingen met betrokkenen heeft besproken. De woningcorporatie zag weinig mogelijkheden om de bovenbuurvrouw te dwingen haar leef-/woongedrag structureel aan te passen. Naar het oordeel van de commissie is de woningcorporatie in gebreke gebleven om de bovenbuurvrouw aan te spreken op haar verantwoordelijkheden als goed huurder om een bijdrage te leveren aan de oplossing van het probleem.

Voor klager is de situatie onhoudbaar en die heeft ook recht op ongestoord woongenot: in deze woning of in een andere woning. De commissie heeft de woningcorporatie dan ook opgedragen om:

- enerzijds inspanningen te verrichten, zodanig dat het woongenot van klager volledig wordt hersteld. Desnoods door middel van het doen van dossieropbouw en zo mogelijk opstarten van een juridische procedure tegen de bovenbuurvrouw, zolang met als inzet een uitzetting van deze huurster uit de woning.

- anderzijds tegelijkertijd te zoeken naar een passende woning voor klager, die voldoet aan haar wensen en haar deze woning met voorrang aan te bieden, met vergoeding van verhuis- en inrichtingskosten.

Noot: de corporatie heeft na ontvangst van dit bindend advies laten weten het eerste deel van het advies niet op te zullen volgen omdat zij dit ethisch niet correct acht.



Klacht tegen weigering installeren pelletkachel

Klager wenst om financiële redenen een pelletkachel in haar woning te plaatsen en voor de afvoer van de rook gebruik te maken van een bestaand rookkanaal in de woning. De woningcorporatie weigert hiervoor toestemming te geven om reden van uitstoot fijnstof, geuroverlast, brandveiligheid. Klager is het hier niet mee eens, zij stelt dat de milieubelasting niet groot zal zijn. Op pelletkachels wordt immers door de overheid subsidie gegeven. Ook brengt zij met het oog op de brandveiligheid een nieuwe speciaal daarvoor bestemde metalen buis aan in het schoors teenkanaal.

Nadat het geschil in behandeling is genomen door de RGC wordt er een verweerschrift opgesteld door de woningcorporatie. Hierin worden naast de eerder genoemde argumenten nieuwe argumenten aangevoerd zoals: Het rookkanaal is jarenlang buiten gebruik en maakt geen onderdeel uit van het gehuurde. De woningcorporatie is niet bereid om het rookkanaal weer geschikt te maken voor gebruik en neemt aan dat klager dit niet voor eigen kosten zal laten doen. De woningcorporatie heeft een verduurzamingsopgave; in 2050 moeten alle sociale huurwoningen CO₂-neutraal zijn. Daarom wordt het gebruik van fossiele brandstoffen niet meer toegestaan. In dit verband moet t.z.t. de volledige schil van de woningen worden aangepakt, obstakels aan de buitenzijde moeten hiervoor tijdelijk verwijderd worden. Dit zou dan gelden voor een muurdoorvoer ten behoeve van de pelletkachel.

Tijdens de hoorzitting brengt de woningcorporatie naar voren dat haar beleid gericht is op het vermijden van hout- en pelletkachels. Dit is echter niet terug te vinden op de website of in het ZAV beleid.

De commissie constateert dat met iedere stap die in dit dossier is gezet het aantal argumenten, dat wordt aangevoerd om niet in te stemmen met de gevraagde pelletkachel, toeneemt. Zelfs op de hoorzitting wordt een nieuw argument aangevoerd. De commissie vindt dit geen behoorlijke handelwijze richting een huurder. Een huurder moet al bij de eerste afwijzing te horen krijgen welke argumenten ten grondslag liggen aan het afwijzende besluit. Daar moeten niet later meer argumenten bij gehaald te worden om het eerdere besluit gestand te doen. Als een beroep gedaan wordt op “beleid”, dan zal dit beleid ook helder gecommuniceerd moeten zijn richting huurders. Daarvan is hier niet gebleken.

Daarnaast is de commissie duidelijk geworden dat de corporatie diverse aannames heeft gedaan over wat klager wel/niet zou willen of kunnen betalen, zonder hier zelf met klager over te hebben gesproken. De commissie vindt dit laakbaar.

Het bindend advies van de commissie luidt dat de woningcorporatie klager toestemming dient te geven voor het plaatsen en gebruiken van een pelletkachel. Daartoe dient de woningcorporatie tevens het bestaande rookkanaal beschikbaar te stellen voor een deugdelijke aansluiting/afvoer van de pelletkachel. De commissie stelt hierbij als voorwaarden dat de pelletkachel en de afvoer daarvan worden aangelegd/geïnstalleerd door een erkend installateur. De kosten hiervan komen voor rekening van klager. Klager is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van kachel en bijbehorende afvoer, eveneens uit te voeren door erkend installateur. Indien nodig zal klager door middel van certificaten van die erkend installateur aan de woningcorporatie moeten aantonen dat een en ander correct is aangesloten en wordt onderhouden.



Geschil over het niet verlenen van urgentie

Klager is door persoonlijke omstandigheden uit haar huis gezet. Zij wist niet dat ze ingeschreven moest zijn als woningzoekende om voor een woning in aanmerking te komen. Sindsdien lijdt ze een zwervend bestaan langs vrienden en bekenden; uiteindelijk heeft ze anderhalf jaar geleden bij een familielid een vakantiewoning mogen betrekken m.n. voor de winterperiode. De vakantiewoning mag eigenlijk niet permanent bewoond worden, maar dit lijkt vooralsnog door de gemeente te worden gedoogd. Het familielid wil het huisje nu in de zomer verhuren en wil daarom dat klager vertrekt.

De woningcorporatie heeft urgentie afgewezen. Zij is van mening dat er geen sprake is van een noodsituatie en dat klager onvoldoende reageert op woningen. Inmiddels reageert ze nu wel op woningen ook buiten de gemeente. Maar er zijn erg veel gegadigden, waardoor ze niet aan bod komt.

Klager wil geen procedure starten tegen haar familielid, dat haar veel geholpen heeft. Sinds dit jaar is de situatie zo dat als het vakantiehuisje verhuurd wordt, zij met haar zoon hun spullen moet pakken en in de garage of de auto moet slapen. Sinds voorjaar 2019 woont klager aaneengesloten in de garage.

De woningcorporatie stelt dat de urgentieregeling er is om de schaarste te verdelen, er zijn veel mensen die in een vergelijkbare situatie zitten. Urgentieregeling kent een aantal spelregels. De acties van de woningcorporatie waren erop gericht om klager te helpen en ondersteunen om haar probleem op te lossen. Klager is erover geïnformeerd dat zij ingeschreven moest zijn om op een woning te kunnen reageren. De woningcorporatie heeft een aantal feiten niet kunnen controleren. Noch het maatschappelijk werk noch de corporatie mogen komen kijken of klager daadwerkelijk in de garage verblijft. Het is erg lastig gebleken om met haar in gesprek te komen om de situatie duidelijk te krijgen.

Tijdens de hoorzitting wordt geconstateerd dat klager geen huur betaalt. Dit betekent dat klager geen huurbescherming heeft. Het feit dat klager in een garage zonder voorzieningen verblijft was bij de woningcorporatie niet bekend. Er wordt een afspraak gemaakt zodat de woningcorporatie de huidige situatie kan beoordelen. Daarna zal de corporatie de urgentiecommissie opnieuw de aanvraag laten beoordelen op basis van de nieuwe feiten.

Na de hoorzitting zijn de gemaakte afspraken uitgevoerd. De woningcorporatie heeft de commissie laten weten dat de heroverweging van de urgentiecommissie heeft geleid tot het verlenen van urgentie. Klager heeft laten weten haar geschil in te trekken.



Geschil over het niet aanbrengen van vloerisolatie

Klager is het oneens met het besluit van de verhuurder om haar woning niet van vloerisolatie te voorzien. Zij stelt dat het feit dat haar woning bij mutatie wordt verkocht ertoe leidt dat zij ten onrechte anders behandeld wordt dan huurders in vergelijkbare woningen die niet verkocht worden.

De woningcorporatie heeft beleid ten aanzien van de verkoop van woningen. Voor deze woningen geldt een ander onderhoudsregime dan voor woningen die niet voor verkoop zijn aangewezen. Op grond van het reglement van de RGC behoort het toetsen van het beleid van woningcorporaties niet tot de bevoegdheden van de RGC. De RGC zal hierover dan ook geen oordeel uitspreken.

De woningcorporatie heeft als beleid dat verkoopwoningen alleen aan de buitenkant worden opgeknapt. Aan de binnenkant van de woning wordt alleen noodzakelijk onderhoud uitgevoerd, maar niet gerenoveerd. Huurder wil dat de vloer wordt geïsoleerd, net zoals dat wordt gedaan bij woningen die niet gelabeld zijn om te verkopen. De commissie heeft begrip voor het argument van de corporatie dat de investering in de vloerisolatie bij verkoop hoogst waarschijnlijk niet terugverdiend kan worden en dat daarom deze investering niet gedaan wordt bij woningen die gelabeld zijn om te worden verkocht. Het feit dat klager aangeeft nog jaren de woning te willen blijven huren maakt hierin geen verschil. De situatie van huurder kan immers wijzigen, waardoor ze wellicht alsnog op korte termijn de woning zou willen verlaten. In dat geval wordt de woning verkocht en zijn de kosten van de investering niet terugverdiend door huur.

Tijdens de hoorzitting worden door de woningcorporatie toezeggingen gedaan om te onderzoeken of de vloer een gebrek vertoont (vocht en bewegen van de vloer) en dit zo nodig te herstellen en om met de huurder in overleg te treden om te onderzoeken of een andere woning met vergelijkbare voorzieningen in dezelfde buurt tegen een betaalbare huur een oplossing is om het wooncomfort te verbeteren.

De uitspraak van de commissie luidt dat de klacht van verzoeker ten aanzien van het niet isoleren van de vloer niet gegrond is, de woningcorporatie is niet gehouden om de vloer van de woning van klager te isoleren.



Geschil over schadevergoeding voor niet-passende raambekleding na renovatie

Ten gevolge van de renovatie passen de lamellen en vitrage van klager niet meer. Hij eist dat de woningcorporatie de kosten van nieuwe raambekleding vergoedt.

Klager heeft uit de verstrekte informatie nergens kunnen opmaken dat na de renovatie de aftimmering van de kozijnen zodanig zou veranderen dat hun raambekleding mogelijk niet meer zou passen. Als dat op voorhand duidelijk was geweest, had klager de keuze gehad om om die reden niet aan de renovatie mee te doen. In de brochure is sprake van een vergoeding van € 250 die bewoners ontvangen als ze zelf obstakels verwijderen in een strook van 2,5 m rond de woning. In deze informatie staat nergens dat deze vergoeding ook bedoeld is ter compensatie van eventueel benodigde aanpassingen aan raambekleding. De woningcorporatie heeft erkend te zijn tekort geschoten in de informatie richting bewoners op dit punt. De organisatie trekt hieruit lessen voor toekomstige projecten.

De commissie bepaalt in het bindend advies dat de woningcorporatie de klager voorafgaand aan het project onvoldoende heeft geïnformeerd over de veranderingen aan de kozijnen en de mogelijke gevolgen daarvan. De commissie is van oordeel dat het niet redelijk of billijk is dat de woningcorporatie de vergoeding van deze schade van de hand wijst door te wijzen op de gegeven compensatievergoeding van €250,=, en evenmin door te wijzen op de besparing op energiekosten in de toekomst. De commissie is van oordeel dat de woningcorporatie in alle redelijkheid en billijkheid gehouden is om aan klager een vergoeding te betalen voor het aanbrengen van nieuwe raambekleding. Op basis van door beide partijen hierover gedane schattingen, acht de commissie een bedrag van € 1.750,= een redelijke vergoeding.