

Jaarverslag

2018

*Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties
Kennemerland en IJmond en Geschillencommissie
Woonruimteverdeling Kennemerland*

Regionale Geschillencommissie

Antwoordnummer 1872
2000 WC HAARLEM

I. www.geschillencommissie.net
E. mail@geschillencommissie.net

T. 020 – 6214 454

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	3
Ingediende klachten uit 2017 behandeld in 2018.....	4
Ingediende klachten in 2018.....	8
Samenstelling commissie	18
Gegevens Commissie.....	19

Voorwoord

Voor u ligt het gecombineerde jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond en de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland. Hierna gezamenlijk te noemen: de Commissie.

De Commissie biedt huurders en kandidaat-huurders de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier te klagen over handelen of nalaten van corporaties en/of Woonservice. Het indienen van een klacht is kosteloos en er zijn geen bijzondere vormvoorschriften aan verbonden.

In het jaar 2018 heeft de Commissie 12 klachten behandeld en hierover advies uitgebracht. Dat is in lijn met 2017 en net als vorig jaar dus iets onder het gemiddelde van de afgelopen jaren. De klachten betreffen als altijd uiteenlopende zaken, zoals problemen die zich voordoen bij (noodzaak) tot onderhoud, het weigeren tot het aanbieden van een huurovereenkomst en hebben vaak te maken met communicatie en bejegening. Van de 12 klachten werden er 5 gegrond verklaard en 7 ongegrond.

De Commissie signaleerde in 2018 dat corporaties zich meer inspinnen om de interne klachtenprocedure te laten doorlopen, al is dat soms pas nadat al een klacht is ingediend bij de Commissie. Aandacht voor een goede en duidelijke interne klachtenprocedure, die gevolgd wordt voordat de Commissie wordt ingeschakeld is een goede zaak en kan het inschakelen van de Commissie overbodig maken.

De Commissie heeft vaker aangegeven dat dossiervorming (en het aanleveren daarvan aan de Commissie) van belang is. In een aantal zaken was de dossiervorming goed op orde. In sommige zaken ontbrak relevante informatie, bijvoorbeeld onderhoudshistorie. Ook is niet altijd de (historie) van de communicatie met de huurder beschikbaar. Dat blijven aandachtspunten. Klachten kunnen vaak voorkomen worden als er tijdig en helder met huurders wordt gecommuniceerd.

Ook als Commissie werken wij aan onze communicatie. In 2018 is de website verbeterd en gemoderniseerd.

2018 was ook het laatste jaar dat onze voorzitter Joop van Burk en ons lid Anton Noordermeer deel uitmaakten van de Commissie. Wij zullen hun deskundigheid en inzet missen. Met ingang van 1 januari 2019 verwelkomen wij Maarten Mastboom als plaatsvervangend voorzitter en Joris Beentjes als lid namens verhuurders.

Petra Muller, voorzitter

Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag 2018 aan van de Regionale Geschillencommissie.

De geschillencommissie woningcorporaties behandelt geschillen tussen (kandidaat-)huurders en bij de geschillencommissie aangesloten corporaties over handelen of nalaten van de corporaties. De deelnemende corporaties waren in 2018:

- Brederode Wonen – Bloemendaal
- De Key Wonen – Zandvoort
- Elan Wonen – Haarlem
- Pré Wonen – Haarlem
- Velison Wonen – IJmuiden
- Woningbedrijf Velsen – IJmuiden

De geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland behandelt geschillen die voortkomen uit de uitvoering van de woonruimteverdeling.

Werkwijze

Na ontvangst van een klacht wordt deze onderzocht op ontvankelijkheid en wordt de klacht gezonden aan de corporatie of aan Woonservice, met het verzoek om toezending van relevante stukken en een reactie. Als de klager in zijn klacht ontvankelijk is, wordt de klacht behandeld tijdens een niet openbare hoorzitting. Binnen vier weken na de zitting brengt de commissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit.

De adviezen van de geschillencommissies zijn niet bindend. Voor adviezen, waarin een klacht gegrond werd verklaard, geldt dat de corporatie dan wel Woonservice binnen vier weken na het advies laat weten of zij het advies opvolgt. Afwijking van het advies is alleen mogelijk onder opgave van redenen.

Vergaderingen

De geschillencommissie is in 2018 tien maal bij elkaar geweest, waarvan twee maal in een plenaire zitting en zes maal in een bezetting van drie leden.

Ingediende klachten uit 2017 behandeld in 2018

De commissie heeft in 2018 vier klachten behandeld die eind 2017 waren ingediend.

zaaknummer 17 – 428

ontvangen: 30 november 2017
behandeld: 30 januari 2018
uitspraak advies op: 28 februari 2018

Beschrijving:

Een huurster beklagt zich erover dat in haar woning na aanvang van de huur nog veel herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden, waardoor de woning niet bewoonbaar was en is van mening dat de door de verhuurder aangeboden compensatie van één maand huur te weinig is.

Overwegingen:

Beide partijen zijn het erover eens dat in de woning na de ingangsdatum van de huurovereenkomst nog omvangrijke werkzaamheden hebben plaatsgevonden die aan het huurgenot van klaagster in de weg hebben gestaan. Dit is veroorzaakt door het feit dat De verhuurder zelf geen controle van de werkzaamheden en inspectie van de woning heeft uitgevoerd voorafgaand aan de verhuur. De Commissie vindt dat een ongewenste werkwijze, omdat daarmee het risico dat het onderhoud of herstel van de vrijgekomen woning nog niet klaar is, feitelijk op het bordje van een nieuwe huurster wordt gelegd, die in een afhankelijke positie verkeert als het gaat om de ingangsdatum van de huurovereenkomst. De verhuurder heeft zelf onderkend dat dit een ongewenste werkwijze is en heeft voor de toekomst besloten voortaan oplevering en nieuwe verhuur strikt van elkaar te scheiden. Dat is een goede zaak.

Wat betreft de huurcompensatie geldt in het algemeen dat een huurder geringe inbreuken op het huurgenot heeft te dulden, en dat volledige huurcompensatie slechts aan de orde is als de woning niet bewoonbaar is. In dit geval acht de commissie aannemelijk dat huurster de woning gedurende 6 weken niet heeft kunnen gebruiken en adviseert zij De verhuurder om voor deze periode volledige vrijstelling van huur te verlenen.

Advies:

De Commissie heeft geadviseerd de klacht **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 429

ontvangen: 4 december 2017
behandeld: 30 januari 2018
uitspraak advies op: 28 februari 2018

Beschrijving:

Klager, een kandidaat huurder beklagt zich erover dat de verhuurder hem geen huurovereenkomst wil aanbieden voor de woning aan de Generaal Spoorlaan te Aerdenhout.

Overwegingen:

Klager huurt van Pré Wonen een appartement aan de Staalstraat te Haarlem. Het complex waarin de woning zich bevindt wordt gesloopt. In verband daarmee is aan klager een stadsvernieuwingsurgentie toegekend. De klager heeft in november gereageerd op een eengezinswoning van een verhuurder aan de Generaal Spoorlaan te Aerdenhout. Daarbij heeft klager een inkomen van € 31.077 opgegeven. Op dat moment was de stadsvernieuwingsurgentie al wel verleend, maar nog niet ingevoerd in het systeem van Woonservice. Op basis van zijn zoekduur is hij geëindigd als eerste kandidaat. Aan klager is op 21 november 2017 door de verhuurder een voorlopige aanbieding gedaan. Die vermeldt expliciet dat de aanbieding vervalt als het inkomen hoger is dan € 36.165. Het inkomen van klager is hoger dan € 36.165.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 430

ontvangen: 17 december 2017
behandeld: 27 februari 2018
uitspraak advies op: 14 maart 2018

Beschrijving:

Medio oktober 2017 heeft klaagster bij haar verhuurder melding gedaan dat de mechanische ventilatie in haar woning het niet doet. Op 17 december was het probleem nog niet opgelost. Zij ervaart dat ze door haar verhuurder van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Het probleem veroorzaakt veel schimmel in de bad- en slaapkamers.

Overwegingen:

Voor beide partijen staat vast dat het te lang geduurd heeft voordat de klacht werd opgelost. Zeker als externe oorzaken daarbij een rol spelen waar niet of nauwelijks invloed op uit te oefenen valt, is het van belang goed en regelmatig te communiceren over de vertraging en planning van uitvoering van werkzaamheden. In het dossier heeft de Commissie één brief van de verhuurder aan klaagster aangetroffen, gedateerd 17 november 2017. Daarin wordt klaagster geïnformeerd dat een nieuwe unit is besteld, die op 21 november 2017 binnen zal zijn en daarna geplaatst zal worden. Vervolgens heeft het tot eind januari 2018 geduurd voordat de plaatsing was geregeld. Uit het dossier en het behandelde ter zitting blijkt niet dat er tussen eind november en eind januari nog contact is geweest. De Commissie kan zich voorstellen dat dit bij klaagster tot ongenoegen leidt omdat ze niet weet wat wanneer gebeurt.

In het dossier trof de Commissie verschillende werkbonnen aan maar niet de werkbonnen van de daadwerkelijke uitvoering. Het betrof dus een niet compleet dossier.

De Commissie gaat er van uit dat de klacht inmiddels is opgelost (een werkende mechanische ventilatie en het verwijderen van schimmel) en dat de verhuurder daarin haar verantwoordelijkheid heeft genomen. Dat neemt echter niet weg dat het ontbroken heeft aan een goede, tijdige communicatie en dossiervorming. Hierdoor heeft klaagster te lang in onzekerheid verkeerd over de oplossing van het probleem..

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **gegrond** te verklaren voor wat betreft de trage afhandeling en de gebrekkige communicatie.

zaaknummer 17 – 431

ontvangen: 29 december 2017
behandeld: 27 februari 2018
uitspraak advies op: 14 maart 2018

Beschrijving:

De klager heeft een probleem gehad met een haperende verwarmingsinstallatie. De installatie moest soms 2 keer per maand bijgevuld worden. Daardoor heeft hij naar zijn mening een veel hogere energierekening ontvangen dan gebruikelijk en moet hij NUON € 431,44 bij betalen. Hij verwijt de verhuurder dat het probleem niet eerder verholpen is en vindt dat de verhuurder hem schadeloos moet stellen.

Overwegingen:

De Commissie is het eens met de constatering dat pas bij vergelijking van twee jaarafrekeningen duidelijkheid verkregen kan worden. De verhuurder heeft aangegeven dit in goed overleg op te willen lossen, als blijkt dat daar onverklaarbare verschillen in zitten. De Commissie is van opvatting dat de verhuurder hiermee zijn verantwoordelijkheid neemt en het de verhuurder heeft dit ook eerder per brief van 18 mei 2017 uitgedragen richting klager. Ter zitting hebben beide partijen verklaard akkoord te gaan met het vergelijken van de twee jaarafrekeningen. De Commissie merkt op dat een eventuele lekkage in de cv installatie invloed heeft op het watergebruik en niet op het gasverbruik. Bovendien is van belang hoeveel m3 gas door klager is verbruikt omdat de prijs varieert.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

Ingediende klachten in 2018

In totaal heeft de commissie 21 klachten ter behandeling in 2018 ontvangen. Hiervan zijn 10 klachten niet door de commissie behandeld. Van deze 10 klachten zijn 5 klachten niet ontvankelijk verklaard, omdat de interne procedure niet was doorlopen. Eén klacht is doorgestuurd naar Ymere, deze verhuurder heeft een eigen klachten geschillencommissie. Eén klacht is doorgestuurd naar de huurcommissie. 3 klachten zijn door de klagers zelf ingetrokken, omdat de verhuurders na aanmelding van deze klachten door de commissie, deze inmiddels in overleg met de klagers hadden opgelost. Drie klachten schuiven ter behandeling door naar 2019. Het volgende overzicht geeft de 8 overige ontvangen, en door de commissie behandelde klachten met de adviezen in 2018 weer:

zaaknummer 18 – 432

ontvangen: 7 februari 2018
 behandeld: 27 maart 2018
 uitspraak advies op: 10 april 2018

Beschrijving:

De huurders beklagen zich erover dat hun verhuurder na lekkage en vochtproblemen in de badkamer niet bereid is het tegelwerk in de badkamer tot het plafond door te tegelen.

Overwegingen:

De verhuurder kan niet worden verplicht om meer te doen dan waartoe het op grond van de huurovereenkomst verplicht is. De woning is en wordt verhuurd met tegelwerk tot 1.80 meter, en dat is dan ook wat klagers op grond van de huurovereenkomst mogen verwachten. Een verplichting tot doortegelen zou alleen kunnen bestaan als vast staat dat de schimmel een ernstig en terugkerend probleem is, ondanks de genomen maatregelen, én als doortegelen de enige oplossing zou zijn om dat te voorkomen. Daarvan is geen sprake.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.



vergader ruimte van de
 commissie in
 Velsbroek

zaaknummer 18 – 433

ontvangen: 26 januari 2018
behandeld: 27 maart 2018
uitspraak advies op: 25 april 2018

Beschrijving:

Huurster klaagt over de aanpak van de verhuurder van een probleem met betrekking tot haar vloer. Zij beklagt zich over een trage en onzorgvuldige aanpak, over de bejegening van haar door 2 medewerkers en over de afwijzing van haar verzoek om vergoeding voor gederfd huurgenot en geleden schade.

Overwegingen:

De Commissie stelt voorop dat het ontbreekt aan dossiervorming bij de verhuurder. Aangezien de verhuurder niet in staat is hetgeen klaagster aanvoert te bevestigen of te ontkennen, zal de Commissie uitgaan van de juistheid van het feitenrelaas van klaagster. Dat betekent ook dat de Commissie ervan uitgaat dat het juist is dat sinds 2013 meermalen is geconstateerd dat er een vochtprobleem was met de vloer van klaagster, dat zij onder andere twee keer door de vloer is gezakt en dat de verhuurder naar aanleiding van die eerdere klachten geen aanleiding heeft gezien om onderzoek te doen naar de oorzaak van de vochtklachten of naar de algehele staat van de vloer.

Het verzakken van de vloer is een gebrek en de verhuurder als verhuurder heeft de verplichting dat te verhelpen. De huurder heeft daartegenover de plicht het herstel te gedogen (en de daarbij behorende overlast) en heeft in principe geen recht op schadevergoeding. Dit is alleen anders als het bestaan van het gebrek aan de verhuurder toerekenbaar is of als de schade het gevolg is van nalatigheid bij het verhelpen van het gebrek. Naar het oordeel van de Commissie doet deze situatie zich voor. De verhuurder weet al langere tijd van de problemen met de vloer en heeft daar niet of nauwelijks op gereageerd. Zou de verhuurder eerder adequaat op de klachten gereageerd hebben, dan zou het herstel minder ingrijpend zijn geweest en zouden de gevolgen voor klaagster ook minder ingrijpend zijn geweest. Dat neemt niet weg dat klaagster óók schade zou hebben geleden en ongemak zou hebben ondervonden als deze problemen (veel) eerder waren aangepakt.

De Commissie kan zelf geen schadevergoeding toekennen, maar kan wel aan de verhuurder adviseren over de toekenning ervan. Ter zitting heeft de verhuurder een compensatie ter grootte van 19 dagen huur aangeboden. De Commissie acht dat voorstel redelijk. Voor een advies tot compensatie gedurende een langere periode of vergoeding van andere schadeposten, ziet de Commissie geen aanleiding.

De Commissie is voorts van oordeel dat de klacht gegrond is wat betreft aanpak van de klachten en de communicatie door de verhuurder.

De Commissie adviseert de verhuurder om in het algemeen te zorgen voor meer dossiervorming en juist bij dit soort meer complexe kwesties meer aandacht te geven aan snelle en zorgvuldige communicatie.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 18 – 438

ontvangen: 3 april 2018
behandeld: 2 oktober 2018
uitspraak advies op: 29 oktober 2018

Beschrijving:

Een huurder beklaagt zich over het gedrag van een woonconsulent, en over de door de verhuurder gevolgde klachtenprocedure.

Overwegingen:

Er was onduidelijkheid over de te volgen klachtenprocedure. De onduidelijkheid is nu opgelost en kan zich niet meer voordoen. Het is terecht dat de verhuurder de huidige, geldende procedure heeft gevolgd. De onduidelijkheid als zodanig is geen reden de klacht op dit onderdeel gegrond te verklaren. Wat betreft de bejegening door een woonconsulent overweegt de Commissie als volgt. Het gesprek tussen de klager en de woonconsulent is kennelijk door beiden heel anders ervaren. Klager voelt zich onfatsoenlijk behandeld, de woonconsulent herkent zich daar niet in. Wat er precies is gezegd en gebeurd, kan de Commissie niet vaststellen. De Commissie kan dan ook niet zeggen dat de woonconsulent en/of de verhuurder excuses zouden moeten aanbieden.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 18 – 439

ontvangen: 25 april 2018
behandeld: 2 oktober 2018
uitspraak advies op: 29 oktober 2018

Beschrijving:

Huurster klaagt zich erover dat de verhuurder niet bereid is de kosten van het vervangen van haar voordeurslot te vergoeden. Huurster heeft een verzoek daartoe 8 maanden na het vervangen van het slot gedaan.

Overwegingen:

De verhuurder heeft gelijk dat het lastig is een verzoek dat 8 maanden na dato is ingediend goed te beoordelen. Dat wil echter niet zeggen dat het per definitie afgewezen kan worden. Als een huurder een goede reden heeft, waarom het zo lang geduurd heeft, zal in elk geval zorgvuldig beoordeeld moeten worden op basis van de beschikbare en/of te achterhalen informatie of er toch aanleiding is het verzoek in te willigen. Wel zal in het algemeen het risico dat de gang van zaken niet meer exact achterhaald kan worden bij de huurster liggen. In dit geval heeft huurster duidelijk gemotiveerd waarom het zo lang geduurd heeft voordat zij het verzoek om vergoeding heeft gedaan.

De Commissie adviseert de verhuurder het verzoek om vergoeding opnieuw te beoordelen aan de hand van een aantal door de Commissie geformuleerde vragen.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 18 – 440

ontvangen: 8 mei 2018
behandeld: 26 juni 2018
uitspraak advies op: 20 juli 2018

Beschrijving:

Twee huursters beklagen zich erover dat de verhuurder geen vergoeding wil betalen voor nieuw hang- en sluitwerk van hun wooncomplex en dat er geen vergoeding wordt betaald bij einde huur voor zelf aangebrachte keukens.

Overwegingen:

De Commissie is het met klagsters eens dat de behandeling van hun brief door de verhuurder te lang heeft geduurd en dat de directie hen had moeten berichten dat en waarom de brief door een andere persoon/afdeling dan de directie behandeld zou worden. De verhuurder heeft dat erkend, aangegeven dat dat ook de normale werkwijze is, en excuses aangeboden.

De klacht richt zich tegen de beslissingen over het hang- en sluitwerk en de keukens.

Wat het hang- en sluitwerk betreft overweegt de Commissie als volgt.

De Commissie kan zich voorstellen dat bewoners zich veiliger voelen met nieuw hang- en sluitwerk. Er is echter geen algemene verplichting van de verhuurder om het hang- en sluitwerk te verbeteren. De woning, en dus ook het hang- en sluitwerk, dient te voldoen aan het bouwbesluit van het jaar dat het complex is gebouwd. De verhuurder heeft dus ook geen verplichting tot vergoeding van door bewoners zelf vernieuwd hang- en sluitwerk.

Wat betreft het verzoek tot het betalen van een vergoeding voor een zelf geplaatste keuken bij het einde van een huurovereenkomst overweegt de Commissie als volgt.

Zoals de verhuurder heeft toegelicht, kan per individueel geval aan het einde van de huurovereenkomst door de huurder verzocht worden om een vergoeding van een zelf geplaatste en achter te laten keuken. De verhuurder heeft benadrukt dat elk verzoek zorgvuldig en op grond van het beleid van de verhuurder beoordeeld wordt. De Commissie heeft geen reden daaraan te twijfelen.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 18 – 441

ontvangen: 8 mei 2018
behandeld: 26 juni 2018 en 3 juli 2018
uitspraak advies op: 20 juli 2018

Beschrijving:

Klaagster beklagt zich erover dat de verhuurder haar geen huurovereenkomst wil aanbieden voor een nieuwbouwwoning op het voormalig Marinehospitaalterrein te Overveen. Voor de aangeboden woning geldt een inkomenseis van minimaal € 22.375 en maximaal € 41.056.

Het inkomen van klaagster ligt ruim onder het minimum. Zij meent toch voor de woning in aanmerking te komen, omdat zij een zorgindicatie heeft van minimaal 10 uur gedurende tenminste één jaar, en volgens haar de inkomenseisen in dat geval niet gelden.

Overwegingen:

De klacht betreft de vraag of de verhuurder al dan niet terecht met een beroep op de regels van passend toewijzen heeft geconcludeerd dat klaagster niet voor de woning in aanmerking komt. De regels voor passend toewijzen zijn van overheidswege voorgeschreven. Zij zijn gebaseerd op de Woningwet en uitgewerkt in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) (met bijbehorende toelichting).

De verhuurder heeft de regels correct toegepast. Voor mensen met een zorgindicatie van meer dan 10 uur gedurende tenminste één jaar geldt niet de (maximum)inkomenseis. Echter, de regels voor passend toewijzen gelden wel. Ook voor mensen met deze zorgindicatie geldt dat voorkomen dient te worden dat zij een te dure woning toegewezen krijgen.

De verhuurder heeft de woning dan ook terecht geweigerd en was ook niet verplicht de woning aan te bieden uit de haar ter beschikking staande vrije ruimte.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 18 – 442

ontvangen: 28 mei 2018
behandeld: 2 oktober 2018
uitspraak advies op: 29 oktober 2018

Beschrijving:

Huurster beklagt zich over de wijze waarop de verhuurder haar klachten aanpakt over een reparatieverzoek na een muizenplaag, de weigering om de trap in de woning te vervangen, het gebrek aan vrije toegang tot haar schuur, het niet aanbieden van een passende woning na een medische urgentie en over het verbreken van communicatie en het aankondigen van een uitzetting.

Overwegingen:*Ad (1) reparatieverzoek na muizenplaag*

De verhuurder is alleen verplicht de gaten te dichten, als vast komt te staan dat sprake is van een bouwkundig gebrek. Dat zal dus eerst beoordeeld moeten worden. Nu huurster de verhuurder niet tot de woning wil toelaten, is een goede beoordeling onmogelijk.

De Commissie zal dit klachtonderdeel **ongegrond** verklaren.

Ad (2) de trap

Tot het gehuurde behoort de trap in zijn huidige staat. De verhuurder heeft geen verplichting een andere trap te plaatsen. De Commissie zal dit klachtonderdeel **ongegrond** verklaren.

Ad (3) Weigeren aanbieden andere woning na medische urgentie

Deels is deze materie reeds onderdeel geweest van de klacht die heeft geresulteerd in het advies van 10 mei 2017. Ook toen meende huurster dat de verhuurder een andere woning moest aanbieden. Die klacht is ongegrond verklaard. Daarna heeft de verhuurder binnen de vrije ruimte die de Huisvestingsverordening Bloemendaal biedt meermalen een andere woning aangeboden. Huurster heeft deze woningen geweigerd.

Zij meent dat er een andere situatie is, nu zij een medische urgentie heeft, en dat de verhuurder nu wel een verplichting heeft om een woning aan te bieden. Daarvan is geen sprake. De verhuurder heeft die verplichting niet. De Commissie zal dit klachtonderdeel **ongegrond** verklaren.

Ad (4) Klacht over verbreken communicatie en aankondiging woninguitzetting

Ondanks verzoeken van de Commissie voorafgaand aan de hoorzitting, heeft huurster de mail van de verhuurder, waarin de verhuurder volgens haar stelt dat zij alle communicatie verbreken en haar uit de woning zullen zetten, niet ontvangen.

Nu Brederode Wonen ontkent dat zij een dergelijke brief geschreven heeft, gaat de Commissie er dan ook van uit dat een dergelijke brief niet bestaat. Uit de wel overgelegde

communicatie, blijkt niet dat de verhuurder aanstuurt op het beëindigen van de huurrelatie. Ook blijkt daar niet uit dat de verhuurder alle communicatie met huurster verbreekt. Er blijkt wel uit dat de verhuurder heeft besloten niet op alle mails van huurster inhoudelijk te reageren. Dat is ook zo aan haar gecommuniceerd. Ook dit onderdeel van de klacht is **ongegron**d.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegron**d te verklaren.

zaaknummer 18 – 447

ontvangen: 13 september 2018
behandeld: 30 oktober 2018
uitspraak advies op: 6 november 2018

Beschrijving:

Huurster voelt zich in haar privacy aangetast als er plotseling onaangekondigd schilders in haar tuin staan. Zij wil dat de verhuurder onderhoudswerkzaamheden tijdig aankondigt met een duidelijke begin- en einddatum.

Overwegingen:

Over de feiten zijn partijen het eens. Er is niet goed en tijdig gecommuniceerd over de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Inmiddels is er wel rechtstreeks contact en zijn er voor het vervolg goede afspraken gemaakt. De Commissie gaat er van uit dat de verhuurder hier lering uit trekt. In zijn algemeenheid is de Commissie van opvatting dat de verhuurder zelf verantwoordelijkheid draagt voor een goede communicatie en planning richting bewoners. Dit kan niet worden overgelaten aan onderhoudsbedrijven die het werk uitvoeren. In voorkomende gevallen vraagt dit wellicht extra aandacht van een sociaal wijkbeheerder of een opzichter om hier nauwlettend op toe te zien.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **gegrond** te verklaren

Samenstelling commissie 2018



Mr. J.G. van Burk
voorzitter



Mr. Drs. P.G. Muller
plaatsvervangend
voorzitter



G.J.W. van der Hulst
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



A.W.M. Noordermeer
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



H.J. Bouma
vertegenwoordiger
namens de huurders



G.J. Stapelkamp
vertegenwoordiger
namens de huurders

Gegevens Commissie

Regionale Geschillencommissie

I. www.geschillencommissie.net
E. mail@geschillencommissie.net
T. 020 – 6214 454

Secretariaat

Antwoordnummer 1872
2000 WC HAARLEM

De geschillencommissie houdt haar hoorzittingen in het kantoor van Pré Wonen.
Rijksweg 347 – 1991 AB VELSERBROEK

