

JAARVERSLAG 2019

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

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

I. www.geschillencommissie.net

E. mail@geschillencommissie.net

T. 020 - 6214 454



INHOUDSOPGAVE

- Voorwoord..... 3
- Inleiding 4
- Behandelde klachten in 2019 6
- Samenstelling commissie.....24
- Gegevens commissie.....25

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.

De Commissie heeft in 2019 15 klachten behandeld en hierover advies uitgebracht. Dat is in lijn met aantallen van voorgaande jaren. 6 klachten zijn gegrond verklaard, dat is een iets lager percentage dan voorgaande jaren. De klachten betreffen als altijd uiteenlopende zaken. In 2019 hadden relatief veel zaken betrekking op problemen bij woningtoewijzing dan wel het weigeren een huurovereenkomst aan te bieden.

De Commissie heeft in het algemeen de positieve indruk dat de aandacht van de corporaties voor zorgvuldige communicatie met de huurders toeneemt. Dat neemt niet weg dat in de zaken die aan de Commissie zijn voorgelegd, die communicatie wel vaak een knelpunt is. De Commissie ontvangt vaker dan voorheen een inhoudelijke reactie voorafgaand aan de mondelinge behandeling en ook dat is positief. Wel blijft het relatief vaak voorkomen dat het dossier niet volledig wordt aangeleverd en dat relevante stukken ontbreken. Dat is jammer, want het belemmert een zorgvuldige en efficiënte beoordeling van de klacht.

Petra Muller, voorzitter

INLEIDING

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 2019:

- 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 regels en het systeem van 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 drie weken na de zitting brengt de Commissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan het bestuur van de corporatie of aan Woonservice.

De adviezen van de geschillencommissies zijn niet bindend, het bestuur van de corporatie of Woonservice kan echter slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.

Vergaderingen

De geschillencommissie is in 2019 tien maal bij elkaar geweest, waarvan twee maal in een plenaire zitting en acht maal in een bezetting van drie leden.

BEHANDELDE KLACHTEN IN 2019

De Commissie heeft in 2019 in totaal **15 klachten behandeld** tijdens haar hoorzittingen. Er zijn **3 klachten** ontvangen die in 2020 behandeld zijn. Er zijn **10 klachten** ontvangen, die - om diverse redenen - **niet** door de Commissie in **behandeling** zijn genomen.

Van de 15 behandelde klachten, zijn 5 klachten gegrond verklaard, 9 klachten waren ongegrond en 1 klacht was deels gegrond, deels ongegrond. In een geval werd het advies van de Commissie niet overgenomen.

De behandelde klachten:

dossiernummer 18 - 450:

ontvangen: 6 november 2018
behandeld: 29 januari 2019
uitspraak: 7 februari 2019

De klacht:

Een huurder klaagt over de behandeling van een door hem ingediend verzoek tot medehuuderschap. Hij meent dat hij verkeerd is voorgelicht en dat de corporatie daarom, in afwijking van haar beleid, het verzoek zou moeten inwilligen en door hem gemaakte kosten zou moeten vergoeden.

Omschrijving:

De huurder woont samen met zijn partner en heeft een verzoek tot medehuuderschap ingediend. Huurder en zijn partner staan nog niet twee jaar ingeschreven op hetzelfde adres. Huurder stelt dat de corporatie hem heeft gezegd dat hij niet aan deze voorwaarde zou hoeven voldoen als hij een samenlevingscontract zou overleggen en daarom heeft hij dat laten opstellen. Daarna heeft de corporatie zijn verzoek toch afgewezen.

De Commissie heeft vastgesteld dat het beleid van de corporatie over de voorwaarden voor medehuuderschap duidelijk is omschreven op de website van de corporatie en goed vindbaar is.

Van huurder en zijn partner mag verwacht worden dat zij deze informatie hebben gelezen. Als zij dat niet gedaan hebben, is dat hun eigen risico. Er is niet vast komen te staan dat de corporatie het advies heeft gegeven een samenlevingscontract op te stellen.

De Commissie heeft wel vastgesteld dat de corporatie in een telefoongesprek onjuiste informatie heeft verstrekt. Kort na dit telefoongesprek, heeft de corporatie de onjuiste informatie gecorrigeerd en voor de ontstane verwarring excuses aangeboden. De eenmalige verkeerde informatie die door een medewerker van klantenservice telefonisch is verstrekt, is geen reden om tot het oordeel te komen dat de corporatie zou moeten afwijken van haar beleid.

Ook ziet de Commissie geen reden om de corporatie te adviseren de kosten van het opstellen van het samenlevingscontract te vergoeden.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 18 - 451:

ontvangen: 9 november 2018
behandeld: 29 januari 2019
uitspraak: 19 april 2019

De klacht:

Een huurder klaagt over nalatigheid van de corporatie bij het onderhoud, in het bijzonder als het gaat om het aanpakken van lekkages.

Omschrijving:

Klager had lekkage in zijn berging. De lekkage bleek te zijn veroorzaakt door een lek in de standleiding op de 6e verdieping. De spullen die in de berging stonden zijn verloren gegaan. Klager heeft al meermalen schade door lekkages in het complex gehad. Klager heeft daardoor onder andere al drie keer de laminaatvloer moeten vervangen.

De corporatie vindt dat zij niet nalatig is geweest met het aanpakken van de lekkage in de berging. Bij de corporatie is niets bekend over eerdere lekkages. Klager is door de Commissie in de gelegenheid gesteld om meer informatie over eerdere lekkages in te brengen. Klager heeft dat niet gedaan.

De Commissie concludeert dat de corporatie alleen aansprakelijk kan zijn voor schade door de lekkage, als de corporatie nalatig is geweest bij het onderhoud of bij het verhelpen van deze lekkage of eerdere lekkages. Dat is niet gebleken.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19 - 453: Woonservice (Geschillencommissie Woonruimteverdeling).

ontvangen: 29 januari 2019
behandeld: 26 maart 2019
uitspraak: 16 mei 2019

De klacht:

Klager, wonende te Heemskerk, meent dat hij nadelige gevolgen ondervindt van de overgang naar één woonruimteverdeelsysteem.

Omschrijving:

Per 27 november 2018 heeft de corporatie Beverwijk/Heemskerk zich aangesloten bij het Woonruimteverdeelsysteem van de regio IJmond/Kennemerland. Woningzoekenden die ingeschreven stonden als woningzoekende bij de corporatie Beverwijk/Heemskerk konden hun inschrijving voortzetten met behoud van inschrijfduur. Om te zorgen dat de kansen op een woning binnen Heemskerk/Beverwijk ongeveer gelijk blijven, kreeg een woningzoekende uit de regio Beverwijk/Heemskerk 3 extra inschrijfjaren.

Klager stond ingeschreven als woningzoekende in de regio Beverwijk/Heemskerk.

Klager meent dat het nieuwe woonruimteverdeelsysteem voor hem zeer ongunstig uitvalt, ondanks de 3 extra inschrijfjaren. Vóór invoering van het systeem kwam hij bijna in aanmerking voor een woning in de buurt waar hij graag wil wonen. Na invoering van het systeem blijkt hij naar een kansloze plaats te zijn teruggezakt. Klager vindt dat een onredelijk gevolg van het systeem en meent dat hier een oplossing voor gevonden zou moeten worden.

Woonservice stelt dat er nu eenmaal overgestapt is op een ander systeem. Daarbij is voor de overgangssituatie beleid gemaakt. Het kan niet van Woonservice verlangd worden om nadelige gevolgen voor ieder individueel geval te ondervangen.

De Commissie heeft vastgesteld dat klager nadelige gevolgen ondervindt van de overgang naar het andere systeem en dat die nadelige gevolgen aanmerkelijk zijn. De Commissie is het met Woonservice eens dat niet voor ieder individueel geval een individuele oplossing geboden kan worden. Het systeem is erop gericht om alle woningzoekenden zoveel mogelijk gelijke kansen te geven en het is de Commissie niet gebleken dat de overgangsregeling onzorgvuldig tot stand zou zijn gekomen. Nu Woonservice de overgangsregeling als beleid hanteert, mag Woonservice daar zich in het algemeen op beroepen.

De Commissie overweegt dat onverkorte toepassing van het beleid echter in een concreet geval achterwege dient te blijven als sprake is van een uitzonderlijk geval waarin bij het maken van het beleid niet was voorzien en in welk geval onverkorte toepassing van het beleid tot een (naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid) onaanvaardbare uitkomst zou leiden. Dat geldt te meer nu de overgangsregeling zelf niet voorziet in een regeling voor uitzonderlijke gevallen.

De Commissie is van mening dat een dergelijk geval zich hier voordoet. Klager heeft jarenlang ingeschreven gestaan voor een woning van zijn keuze en daar via opties voor betaald. Onbetwist is dat hij bijna voor een dergelijke woning in aanmerking kwam en dat hij na de overgang naar één woonruimteverdeelsysteem in een veel slechtere positie is komen te verkeren. De Commissie neemt ook in aanmerking dat Woonservice heeft opgemerkt dat vrijwel geen klachten die vergelijkbaar zijn met de klacht van klager zijn binnengekomen. Dat onderschrijft dat zijn situatie uitzonderlijk is.

Advies: gegrond, met het advies in overleg met de corporatie een passende oplossing te zoeken.

Het advies niet overgenomen. Woonservice heeft nader gemotiveerd waarom geen sprake is van een uitzonderlijke situatie in welk geval onverkorte toepassing zou leiden tot een onaanvaardbare uitkomst.

dossiernummer 19 - 454:

ontvangen: 18 februari 2019
behandeld: 26 maart 2019
uitspraak: 19 april 2019

De klacht:

Een huurder beklagt zich over de aanpak van de corporatie van een probleem met betrekking tot de vervanging van zijn keuken. Daarbij is vertraging ontstaan waarvoor klager de corporatie verantwoordelijk houdt. Hij wenst daarvoor financiële compensatie.

Omschrijving:

De keuken van klager werd vervangen. De werkzaamheden zouden 5 dagen duren. Bij het begin van de werkzaamheden werd onder het keukenblok asbestverdacht materiaal aangetroffen. Conform het daarvoor geldende protocol zijn de werkzaamheden direct stilgelegd en is opdracht gegeven voor een asbestinventarisatie. Aan klager is een noodkeuken aangeboden. Daaraan had hij geen behoefte.

Hij zou ook niet willen werken in een keuken waarin asbest is aangetroffen. De asbestsanering heeft plaatsgevonden en de werkzaamheden voor het plaatsen van een nieuwe keuken werden hervat. Een medewerker meende wederom asbestverdacht materiaal aan te treffen, waarop de werkzaamheden opnieuw gestaakt werden. Diezelfde dag heeft een ingeschakelde asbestdeskundige bevestigd dat er geen sprake was van asbest en is aan klager een voorstel gedaan voor hervatting van de werkzaamheden. In de weken daarna is de keuken gemonteerd. Volgens klager is een aantal keren een afspraak niet of niet goed nagekomen. Al met al heeft klager ongeveer 6 weken geen keuken gehad. Er is ook tegelwerk gedaan, volgens klager moest er echter meer getegeld worden. Naar de toestand, zoals het voorheen was.

De Commissie heeft het volgende overwogen. Het is voor klager lastig en vervelend geweest dat het installeren van de nieuwe keuken veel langer heeft geduurd dan van tevoren was gepland. Dat erkent de corporatie ook.

Compensatie is alleen aan de orde als ten aanzien van de ontstane vertraging aan de corporatie een verwijt kan worden gemaakt. De Commissie meent dat daar geen sprake van is. Het aantreffen van asbestverdachte materialen kan de corporatie niet aangerekend worden. De Commissie meent dat de corporatie daarna adequaat en voortvarend heeft gehandeld. Dat het daarna langer dan gebruikelijk heeft geduurd voordat de keuken geïnstalleerd was, is evenmin aan de corporatie verwijtbaar. De hoofdoorzaak daarvan is dat alsnog uit te voeren werkzaamheden opnieuw gepland moesten worden.

Wat betreft het tegelwerk stelt de Commissie vast dat de corporatie heeft toegezegd het tegelwerk terug te brengen in de toestand van voor het monteren van de nieuwe keuken.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19 - 455:

ontvangen: 21 februari 2019
behandeld: 16 april 2019
uitspraak: 29 mei 2019

De klacht:

Een huurder klaagt erover dat er al sinds 2013 sprake is van overlast in de parkeergarage van het complex waarin zijn woning is gelegen door lekkages.

Omschrijving:

Partijen zijn het er over eens dat de gebruikers van het gedeelte van de parkeergarage waar de huurders parkeren, al lange tijd overlast door lekkage ondervinden. Klager heeft, mede

namens de bewonerscommissie, vele malen geklaagd. Maar er is nog steeds geen oplossing. Als vertragende factor beschouwt klager het trage en inadequate optreden van de beheerder van de VvE van de parkeergarage, niet alleen als het gaat over de lekkage, maar ook wat betreft andere (onderhouds)kwesties. Klager vindt dat de corporatie - dat een tweederde meerderheid heeft in de VvE van de parkeergarage - meer invloed zou moeten uitoefenen in de VvE en bijvoorbeeld zou moeten aansturen op het aanstellen van een andere beheerder. De corporatie erkent dat de lekkage niet adequaat wordt aangepakt, maar meent dat aan haar geen verwijt gemaakt kan worden, omdat het beheer nu eenmaal in handen is van de VvE.

De Commissie heeft de indruk dat de corporatie zich onvoldoende rekenschap geeft van het feit dat zij tweederde van de zeggenschap in de VvE van de parkeergarage heeft en daarmee op grond van de wet, akte van splitsing en toepasselijk reglement bevoegdheden heeft om tot besluitvorming in de VvE te komen.

De Commissie adviseert de corporatie meer van haar bevoegdheden als lid van de VvE gebruik te maken en er zo nodig op aan te sturen dat een andere beheerder wordt aangesteld.

Advies: gegrond.

Het advies is overgenomen.

dossiernummer 19 - 456:

ontvangen: 21 februari 2019

behandeld: 16 april 2019

uitspraak: 14 mei 2019

De klacht:

Klager beklagt zich erover dat de corporatie weigert haar een huurovereenkomst aan te bieden voor een woning waarvoor zij eerste kandidaat was.

Omschrijving:

De corporatie weigert om klager een huurovereenkomst aan te bieden, omdat de corporatie in deze woning "stevige huurders" wil plaatsen. De corporatie meent dat klaagster niet opgewassen zou zijn tegen te verwachten overlast van de nieuwe burens. De corporatie benoemt ook het overlastverleden van de ex-partner van klaagster.

Uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht is dat een woningcorporatie niet verplicht is aan een ingeschreven woningzoekende die eerste kandidaat is een woning aan te bieden: de contractsvrijheid staat voorop.

Maar het feit dat een woningcorporatie een overheidstaak vervult - het verschaffen van woonruimte aan degenen die daarin niet op eigen kracht kunnen voorzien - brengt mee dat de contractsvrijheid van de corporatie kan worden beperkt. Een afwijzing als hier aan de orde dient deugdelijk gemotiveerd te zijn, en ook sociaal aanvaardbaar; de belangen van beide partijen moeten zorgvuldig worden afgewogen.

De commissie constateert dat de weigering om de huurovereenkomst aan te bieden niet voldoende zorgvuldig tot stand is gekomen en ondeugdelijk is gemotiveerd, wat moet leiden tot een gegrondverklaring van de klacht.

Advies: gegrond.

Het advies is overgenomen.

dossiernummer 19 - 459:

ontvangen: 13 maart 2019

behandeld: 21 mei 2019

uitspraak: 12 juni 2019

De klacht:

De klacht betreft het feit dat de corporatie de criteria voor het verkrijgen van de woning die klager had bezichtigd zodanig heeft gewijzigd dat hij daarna geen reële kans meer had om in aanmerking te komen voor die woning.

Omschrijving:

Klager heeft gereageerd op een door de corporatie aangeboden woning. Klager kreeg bericht van de corporatie dat hij 4^e kandidaat was geworden. Toen klager na de bezichtiging van de woning inlogde op de website van de corporatie zag hij dat het aanbod van de woning was ingetrokken; navraag bij de corporatie leerde hem dat dit kwam doordat in de advertentie een onjuist energielabel had gestaan. Vervolgens bleek klager kandidaat nummer 70 te zijn. De oorzaak daarvan, behalve het onjuiste energielabel, was dat de woning ten onrechte niet het label "gezin" had gekregen. Klager is ruim een half jaar geleden ook al de dupe geweest van een soortgelijke fout van de corporatie. Ook toen werden na het adverteren de voorwaarden aangepast als gevolg waarvan hij in de rangorde van de tweede naar de dertigste plaats zakte.

De commissie is van oordeel dat de ingrijpende gevolgen voor klager van het falen van de technische ondersteuning niet opnieuw - de tweede keer binnen een jaar - volledig voor zijn rekening mogen komen. De commissie adviseert de corporatie om serieus de mogelijkheid te onderzoeken of klager alsnog een andere passende woning kan worden aangeboden.

De commissie realiseert zich dat niet valt uit te sluiten dat een dergelijk woningaanbod aan klager niet op andere wijze kan worden gedaan dan met een woning zich bevindt in het relatief kleine pakket woningen waaruit de woningcorporatie zelfstandig - zonder strikte toepassing van de regels voor toekenning - een woningaanbod mag doen.

Advies: gegrond.

Het advies is overgenomen.

dossiernummer 19 - 460: Woonservice (via Geschillencommissie Woonruimteverdeling)

ontvangen: 12 maart 2019

behandeld: 16 april 2019

uitspraak: 14 mei 2019

De klacht:

De klacht betreft het feit dat klaagster is uitgeschreven als woningzoekende wegens niet tijdige betaling van de verlengingskosten.

Omschrijving:

Klaagster is uitgeschreven als woningzoekende, omdat zij haar inschrijving niet tijdig verlengd heeft en de daaraan verbonden kosten niet voldaan heeft.

Klaagster meent dat dit niet aan haar verweten kan worden, omdat haar echtgenoot de betalingen altijd regelde en hij is overleden. Zij heeft de e-mails van Woonservice met betrekking tot de verlenging niet ontvangen, omdat die zijn verstuurd naar een niet meer bestaand e-mailadres, dat van haar echtgenoot.

Woonservice stelt dat iedere woningzoekende er zelf voor moet zorgen dat de inschrijving tijdig verlengd wordt en dat gegevens juist in het systeem staan. Woonservice hanteert een coulanceregeling die inhoudt dat binnen 12 maanden na uitschrijving alsnog herinschrijving mogelijk is, tegen betaling van de verlengingskosten met een toeslag van € 50,-. Woonservice heeft met inachtneming van het gehanteerde beleid klaagster uitgeschreven als woningzoekende. Woonservice hanteert deze regeling strikt. De Commissie is van oordeel dat het bestaan van de coulanceregeling een goed instrument is, maar sluit niet uit dat er uitzonderlijke gevallen overblijven waarin onverkorte toepassing van het beleid achterwege dient te blijven, zoals gevallen waarin bij het maken van het beleid niet was

voorzien en in welk geval onverkorte toepassing van het beleid tot een onaanvaardbare uitkomst zou leiden.

De Commissie is van mening dat een dergelijk geval zich hier niet voordoet.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19 - 461:

ontvangen: 29 maart 2019

behandeld: 21 mei 2019

uitspraak: 19 juni 2019

De klacht:

De klacht betreft de afwijzing door de corporatie van het verzoek van klager om mee te werken aan woningruil.

Omschrijving:

Klager woont met haar echtgenoot en 2 kinderen in een portiekflat op 2-hoog met 5 kamers, de totale oppervlakte bedraagt ongeveer 62 m². Volgens klager is de reden voor het verzoek om woningruil dat haar echtgenoot een ziekte heeft en tijdens duizelingen de trap naar 2-hoog niet op kan om de woning te bereiken. De ruilkandidaat is een gezin met 7 thuiswonende kinderen. Deze woning heeft ook 5 kamers en ongeveer dezelfde oppervlakte als de woning van klager. De verhuurder van die woning is een andere corporatie. Deze is akkoord met de woningruil, aldus klager. De corporatie heeft het verzoek om woningruil afgewezen. De ruilfamilie is een te groot huishouden voor de woning van klager.

Als wettelijk kader bij de beoordeling van een vordering van een huurder om een ruil van woonruimte te bewerkstelligen, geldt volgens artikel 7:270 van het Burgerlijk Wetboek dat de rechter die vordering slechts kan toewijzen indien de huurder een zwaarwichtig belang heeft bij de ruil van woonruimte. Volgens vaste rechtspraak kan alleen toewijzing van woningruil plaatsvinden indien de belangen van de huurder bij de beoogde ruil zwaarder wegen dan het belang van de verhuurder bij afwijzing van de vordering tot toewijzing van de woningruil. De commissie neemt deze wetsbepaling en de uitleg daarvan door de rechter, als richtlijn bij de beoordeling van de klacht. De argumenten die de corporatie heeft aangevoerd om niet mee te willen meewerken aan de woningruil, komen de commissie begrijpelijk voor. Het huisvesten van 9 personen in een woning van 62 m² is verre van ideaal en kan allerlei - moeilijk vooraf nader aan te duiden - risico's meebrengen.

Dit geldt waarschijnlijk ook voor de huidige huisvesting van de 'ruil'familie, maar het staat elke woningcorporatie vrij om in dit opzicht haar eigen afweging te maken, zolang deze

redelijk is. Doorslaggevend acht de commissie dat de noodzaak (het zwaarwichtig belang van klaagster) van de woningruil, onvoldoende aannemelijk is gemaakt.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19 - 464: Woonservice (via Geschillencommissie Woonruimteverdeling)

ontvangen: 24 mei 2019
behandeld: 2 juli 2019
uitspraak: 16 juli 2019

De klacht:

De klacht betreft het feit dat klager is uitgeschreven als woningzoekende en niet opnieuw ingeschreven wordt met behoud van zoekduur.

Omschrijving:

Klager stond ingeschreven als woningzoekende bij Woonservice. Hij heeft verzuimd zijn inschrijving te verlengen.

Klager heeft, ruim twee jaar na uitschrijving, verzocht om tot herinschrijving over te gaan. Hij heeft de mails over de verlenging niet ontvangen, die zijn kennelijk naar een oud mailadres gestuurd. Klager begrijpt dat Woonservice beleid hanteert, maar hij vindt dat hij erg benadeeld wordt door dit beleid. Hij was er juist nu ongeveer aan toe naar een andere woning te gaan kijken.

Woonservice stelt dat iedere woningzoekende er zelf voor moet zorgen dat de inschrijving tijdig verlengd wordt en dat de juiste gegevens in het systeem staan.

Woonservice wijst erop dat de regeling dat woningzoekenden die zijn uitgeschreven zich binnen een jaar opnieuw kunnen inschrijven tegen betaling van de reguliere verlengingskosten verhoogd met een bedrag van € 50,00, al een versoepeling van de regelgeving is voor uitzonderlijke gevallen. Die regel wordt strikt gehanteerd om geen precedentes te scheppen. Als er uitzonderingen worden gemaakt, zou dat leiden tot benadeling van andere woningzoekenden.

Het staat vast dat de weigering van Woonservice om het verzoek tot herinschrijving te honoreren is in overeenstemming met het geldende beleid.

Klager heeft aangevoerd dat er redenen zijn om van het beleid af te wijken.

De Commissie constateert dat in het beleid al een voorziening voor uitzonderlijke gevallen is opgenomen.

Dat neemt niet weg dat het beleid als geheel getoetst dient te worden aan maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Dat betekent dat onverkorte toepassing van het beleid in een concreet geval achterwege dient te blijven als sprake is van een uitzonderlijk geval waarin bij het maken van het beleid niet was voorzien en in welk geval onverkorte toepassing van het beleid tot een (naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid) onaanvaardbare uitkomst zou leiden.

De Commissie is van mening dat een dergelijk geval zich hier niet voordoet. De Commissie heeft er begrip voor dat het verlies van zoekduur voor de positie van klager op de sociale woningmarkt ongelukkig is, maar dat geldt ook voor andere woningzoekenden die om wat voor -goede- reden ook onbedoeld hun inschrijving niet verlengd hebben.

Van extreem schrijnende gevolgen van het verlies van de inschrijfduur, die bij het maken van het beleid niet (te) voorzien waren, is naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

Advies: ongegrond

dossiernummer 19 - 467: Woonservice (via Geschillencommissie Woonruimteverdeling)

ontvangen: 4 juni 2019
behandeld: 27 augustus 2019
uitspraak: 14 september 2019

De klacht:

De klacht betreft het feit dat Woonservice de inschrijving van klager als woningzoekende heeft beëindigd omdat zij die inschrijving niet tijdig had verlengd.

Omschrijving:

Volgens klager is de inschrijving, die aanvankelijk vijf jaar geldig was en daarna met drie jaar is verlengd, ten onrechte beëindigd, omdat in een brief van Woonservice (van 25 september 2014) het vertrouwen gewekt wordt dat de inschrijving opnieuw vijf jaar, en niet drie jaar, zou voortduren. Klager verwijst naar passages in de brief van 25 september 2014. Woonservice erkent dat het, in de brief van 25 september 2014, naast elkaar gebruiken van de woorden inschrijving en registratie tot een misverstand zou kunnen leiden, maar stelt dat de noodzaak van verlenging na drie (en niet vijf) jaren afdoende duidelijk is gemaakt door de inhoud van de brieven die Woonservice in de jaren na 2014 heeft verzonden.

Ook de commissie vindt dat de brief van 26 september 2014 tot verwarring kon leiden, maar nu Woonservice echter nadien telkens in heldere, niet mis te verstane, bewoordingen kenbaar heeft gemaakt dat de verlenging voor drie jaar was, kon daar geen misverstand meer over bestaan.

Advies: ongegrond.

Dossiernummer 19 - 468:

ontvangen: 15 april 2019
behandeld: 29 oktober 2019
uitspraak: 12 november 2019

De klacht:

Klager is huurder geweest van een woning van de corporatie.

Na haar vertrek uit die woning heeft klager bij de corporatie bezwaar gemaakt tegen de haar in rekening gebrachte servicekosten, waarbij zij aangeeft in de hele huurperiode geen warmte te hebben afgenomen.

Omschrijving:

Gebleken was dat de warmtemeter verbroken was en de corporatie stelde zich aanvankelijk op het standpunt dat klager daarvan geweten moet hebben. Daarop heeft de corporatie een schatting gemaakt van het warmtegebruik. De corporatie heeft uiteindelijk kort voor de zitting van de Commissie een uitvoerig chronologisch overzicht gemaakt en ingebracht. Ook is de corporatie toen op haar beslissing teruggekomen en luidt de conclusie: " Er is geen reden om aan te nemen dat klager willens en wetens haar verwarmingsinstallatie gesaboteerd zou hebben. Aannemelijk is dat ze inderdaad geen radiatoren heeft opengedraaid. Voorstel is om alleen de vastrechtbijdrage in rekening te brengen en de overige in rekening gebrachte verwarmingskosten terug te betalen." De corporatie is uiteindelijk, lange tijd nadat klager bij de Commissie een klacht heeft ingediend, tegemoet gekomen aan haar bezwaar door over de gehele huurperiode geen kosten wegens verwarming in rekening te brengen.

Klager heeft intensief gecorrespondeerd met de corporatie en één en andermaal uitgelegd dat en waarom zij geen kosten maakte wegens verwarming.

Daarop is tot zeer kort voor de hoorzitting bij de Commissie door de corporatie niet adequaat geageerd en ook heeft de corporatie steeds geweigerd haar de documenten van een technisch bureau, die het gelijk van klager konden aantonen of aannemelijk maken, toe te sturen.

Wezenlijk bleek dat de corporatie er gedurende de gehele huurperiode ten onrechte vanuit ging dat klager op de hoogte moest zijn van een reparatie van de warmtemeter, welke reparatie door een communicatiestoornis tussen de corporatie en het technisch bureau in het geheel niet heeft plaatsgevonden.

De Commissie heeft er begrip voor dat klager, die zelf voortdurend tevergeefs om nadere informatie heeft gevraagd bij de corporatie, lange tijd het gevoel heeft gehad dat zij door Woningbedrijf Velsen niet serieus werd genomen.

Advies: gegrond. Het advies is overgenomen.

dossiernummer 19 - 471:

ontvangen: 28 juli 2019
behandeld: 24 september 2019
uitspraak: 18 december 2019

De klacht:

Een huurder klaagt over de parkeergelegenheid bij haar woning, over het gebrek aan tuinonderhoud en onderhoud van het bos waar haar woning gelegen is en over slechte communicatie door de corporatie.

Omschrijving:

Klager is huurder van een woning, gelegen op een landgoed. De woning was eerder eigendom van een andere corporatie, vanaf 2017 is de corporatie eigenaar.

Klager vraagt vanaf 2017 aandacht voor onder meer de parkeerproblemen en het gebrek aan onderhoud van het bos nabij haar woning, waardoor deze vochtig en donker is. Ook heeft zij klachten over achterstallig onderhoud van de woning. Klager heeft vooral klachten over de slechte communicatie met de corporatie. Zij meent dat op klachten niet of niet adequaat wordt gereageerd, er wordt geen of verkeerde informatie verstrekt en afspraken worden niet nagekomen. Zij zou één contactpersoon willen hebben.

De corporatie erkent dat de communicatie gebrekkig is geweest. Dat komt onder andere omdat het bezit van woningen op een landgoed voor de corporatie nieuw was en er onduidelijkheden waren over verdeling van verplichtingen en taken tussen de corporatie en de gemeente Heemstede. Ook werkt het systeem van tickets aanmaken per klacht niet optimaal als een huurder meerdere klachten heeft. De corporatie begrijpt dat klager één aanspreekpunt zou willen hebben. Met betrekking tot het bos is ter zitting door de corporatie erkend dat het landgoed en dus ook het bos eigendom is van de corporatie en dat de corporatie voor het onderhoud verantwoordelijk is.

Erkend is ook dat tot op heden slechts gewezen is op het onderhoudsplan voor het bos als zodanig, terwijl er ook beoordeeld moet worden of uit oogpunt van het woongenot van klager rooien of snoeien noodzakelijk is.

Met betrekking tot het parkeren zou klager graag zien dat de bewoners elk een parkeerplek toegewezen krijgen. De corporatie stelt dat de parkeerplekken niet tot het gehuurde behoren. Tijdens de zitting is de slechte communicatie door de corporatie erkend en de corporatie heeft daarvoor aan klager excuses aangeboden.

Wel tekent de corporatie aan het te betreuren dat klager in juli 2019 geen afspraak heeft willen maken met de stafmedewerker die met de behandeling van de klachten belast was.

De Commissie heeft geconcludeerd dat de communicatie van de kant van de corporatie inderdaad gebrekkig is geweest. Uit de aan de Commissie gestuurde stukken blijkt wel dat de corporatie in het algemeen redelijk snel op mails reageert, echter die reacties zijn vaak niet adequaat of niet volledig. De klacht op dit onderdeel is gegrond. Nu inmiddels een goed inhoudelijk gesprek heeft plaatsgevonden en de corporatie excuses heeft aangeboden, ziet de commissie geen aanleiding om een nader advies aan dit oordeel te verbinden.

Met betrekking tot het snoeien van de bomen nabij de woning van klager overweegt de Commissie dat de beslissing over het snoeien daarvan niet alleen dient af te hangen van de noodzaak vanuit het perspectief van onderhoud van het bos, maar dat ook het waarborgen van het woongenot van klager daarin een rol speelt. Daarbij is van belang dat voorkomen dient te worden dat de woning zodanig vochtig en/of donker wordt, dat gesproken dient te worden van een inbreuk op het woongenot. Anderzijds speelt ook mee dat de woning nu eenmaal in/nabij een bos ligt en dat klager enige (over)last daarvan zal moeten tolereren. Inmiddels heeft de corporatie erkend dat (meer) snoeien van bomen nabij de woning van klager noodzakelijk kan zijn en heeft er ook reeds meer snoeiwerk plaats gevonden. De klacht is dus gegrond, maar inmiddels opgelost.

Wat betreft het parkeren gaat de Commissie ervan uit dat het gebruik van een parkeerplaats niet tot het gehuurde behoort. Dat heeft de corporatie in haar nadere reactie gesteld en klager heeft niet aangevoerd dat dit anders ligt.

Naar het oordeel van de Commissie kan in het midden blijven of de weg openbaar is of niet: de parkeerplaatsen behoren niet bij de woningen. De klacht voor zover die gericht is tegen het gebrek aan parkeergelegenheid is dan ook ongegrond.

Advies: gegrond voor wat betreft de slechte communicatie en het snoeiplan, en voor het overige ongegrond.

dossiernummer 19 - 473:

ontvangen: 17 september 2019
behandeld: 26 november 2019
uitspraak: 18 december 2019

De klacht:

Een huurder beklagt zich over overlast in haar woning ten gevolge van renovatiewerkzaamheden aan een nabijgelegen complex woningen en maakt aanspraak op compensatie vanwege verminderd huurgenot.

Omschrijving:

Nabij de woning van klager is in opdracht van de corporatie een complex van 16 woningen gerenoveerd. De bouwplaats werd ingericht in het speeltuintje dat grenst aan haar tuin. Klager stelt dat zij gedurende een periode van drie maanden enorme geluidsoverlast heeft ervaren en geen normaal gebruik heeft kunnen maken van haar huis en tuin. Mede omdat zij thuis werkt, was dat zeer belastend. Zij had onder andere overlast van drillboren en vrachtwagens die 's ochtends om 6.30 uur naast haar slaapkamer stonden. Er werd ook onnodig overlast veroorzaakt. Klager maakt aanspraak op compensatie wegens gederfd huurgenot. De corporatie erkent dat klager overlast heeft ondervonden door de renovatiewerkzaamheden, ook omdat de bouwplaats zich direct naast de woning bevond. De corporatie heeft daarvoor ook excuses aangeboden aan klager en stelt dat zij zich heeft ingespannen de overlast waar mogelijk te beperken.

De corporatie heeft begrip voor de klachten van klager, maar stelt dat overlast bij renovatiewerkzaamheden in bestaande buurten nu eenmaal onvermijdelijk is en dat een financiële compensatie niet gebruikelijk is en ook in het geval van klager niet aan de orde is. De Commissie heeft overwogen dat de overlast voor klager zwaar was, vanwege het feit dat de bouwplaats direct naast de woning van klager lag.

Van extreme overlast gedurende drie maanden is, gezien de informatie die de Commissie gekregen heeft, geen sprake geweest. De Commissie ziet geen aanleiding om een vergoeding te adviseren voor gederfd huurgenot. Volgens de wet kan slechts een substantiële aantasting van het huurgenot aanleiding zijn voor een huurvermindering.

Hoe belastend de renovatiewerkzaamheden voor klager ook zijn geweest, en hoezeer de geluidsbelasting het door haar ervaren huurgenot ook heeft beperkt, het staat vast dat klager wel huurgenot gehouden heeft, nu zij immers (ondanks de door haar ervaren beperkingen) haar woning wel heeft kunnen gebruiken. Zij is voorts niet dagelijks en ook niet op alle uren van de dag geconfronteerd met de geluidsbelasting.

Er is dan ook geen sprake van een zodanige vermindering van het huurgenot, dat een financiële compensatie daarvoor aangewezen is.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19 - 474:

ontvangen: 19 september 2019
behandeld: 26 november 2019
uitspraak: 18 december 2019

De klacht:

Een huurder beklagt zich over het feit dat zij nadelige gevolgen ondervindt van de overgang naar één woonruimteverdeelsysteem en over de beslissing van de corporatie om voor haar niet een tweede keer te bemiddelen naar een andere woning.

Omschrijving:

Per 27 november 2018 heeft de corporatie Beverwijk/Heemskerk zich aangesloten bij het Woonruimteverdeelsysteem van de regio IJmond/Kennemerland. Woningzoekenden die ingeschreven stonden als woningzoekende bij de corporatie Beverwijk/Heemskerk konden hun inschrijving voortzetten met behoud van inschrijfduur. Om te zorgen dat de kansen op een woning binnen Heemskerk/Beverwijk ongeveer gelijk blijven, kreeg een woningzoekende uit de regio Beverwijk/Heemskerk 3 extra inschrijfjaren, berekend over de langstlopende geldende optie.

Klager heeft een beperking en heeft dagelijks ondersteuning nodig van haar moeder. Klager staat ingeschreven als woningzoekende in de regio Beverwijk/Heemskerk. Zij wil graag wonen in de wijk waar haar moeder woont. In juni 2018 heeft Pré Wonen klager op verzoek van de gemeente Beverwijk bemiddeld naar haar huidige woning. Deze woning ligt niet in de wijk waar haar moeder woont, maar wel op korte fietsafstand van de woning van de moeder van klager. Kort daarna bleek klager eerste kandidaat voor een woning in de door haar gewenste wijk. Het ingaan op die aanbieding kwam door persoonlijke omstandigheden slecht uit. Met de gedachte dat de eerstvolgende aanbieding van een woning naar wens niet lang op zich zou laten wachten, nu zij inmiddels eerste kandidaat was, besloot klager de aanbieding te weigeren en later opnieuw te reageren op een volgende woning.

Kort daarna kwam er bericht over de invoering van het nieuwe woonruimteverdeelsysteem. Bij de eerste keer dat klager daarna reageerde, bleek zij kandidaat nummer 32 te zijn. Klager meent dat het nieuwe woonruimteverdeelsysteem voor haar zeer ongunstig uitvalt, ondanks de 3 extra inschrijfjaren. Vóór invoering van het systeem kwam zij in aanmerking voor een woning in de buurt waar zij graag wil wonen. Na invoering van het systeem blijkt zij naar een kansloze plaats te zijn terug gezakt.

Klager vindt dat een onredelijk gevolg van het systeem en meent dat aan haar extra wachtduuropbouw verleend dient te worden.

De gemeente Beverwijk heeft de corporatie in september 2018 verzocht om opnieuw te bemiddelen, dit keer naar een woning in de wijk waar moeder woont. De gemeente meent dat klager in haar huidige woonsituatie niet adequaat ondersteund kan worden. Met een woning in de betreffende wijk is het voor klager beter mogelijk om met mantelzorg of hulp van anderen uit haar sociaal netwerk, met ondersteuning van haar vaste begeleider vanuit de Wmo, zelfredzaam te zijn. De corporatie begrijpt de teleurstelling van klager, maar is van mening dat er geen extra wachtduuropbouw aan klager verleend kan worden. Er is nu eenmaal overgestapt op een ander systeem. In algemene zin is rekening gehouden met het verschil in positie van voormalige woningzoekenden in Heemskerk/Beverwijk door de toekenning van drie extra inschrijfjaren over de langstlopende optie. Daar is zorgvuldig naar gekeken. Het is mogelijk dat het systeem in een individueel geval nadelig uitvalt. Daar wordt geen uitzondering voor gemaakt.

De corporatie meent ook dat zij terecht het verzoek om een tweede keer te bemiddelen heeft afgewezen. Toewijzing door bemiddeling vindt slechts bij hoge uitzondering plaats. In juni 2018 heeft klager via bemiddeling passende woonruimte gekregen. Het verzoek om opnieuw te bemiddelen is kort daarna, op 20 september 2018, gedaan. De corporatie heeft begrip voor het belang dat klager heeft om nog dichterbij haar moeder te wonen, maar is niet bereid via bemiddeling opnieuw een uitzondering te maken op het systeem van woonruimteverdeling. Andere woningzoekenden worden dan immers benadeeld. De corporatie adviseert klager om een urgentie aan te vragen. Met een urgentie kan in afwijking van het systeem een andere woning aangeboden worden.

De Commissie stelt vast dat klager nadelige gevolgen ondervindt van de overgang naar het andere systeem en dat die nadelige gevolgen aanmerkelijk zijn. De vraag die voorligt is of klager van de corporatie kan verlangen die nadelige gevolgen te ondervangen.

De Commissie overweegt dat het verdeelsysteem erop is gericht om alle woningzoekenden zoveel mogelijk gelijke kansen te geven. Het feit dat een individuele woningzoekende nadelige gevolgen van de overgang naar het nieuwe systeem, betekent niet dat daarvoor een compensatie gezocht moet worden.

Wel kan het in uitzonderingsgevallen zo zijn dat onverkorte toepassing van het beleid in een concreet geval achterwege dient te blijven als sprake is van een uitzonderlijk geval waarin bij het maken van het beleid niet was voorzien en in welk geval onverkorte toepassing van het beleid tot een (naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid) onaanvaardbare uitkomst zou leiden. De Commissie is van mening dat een dergelijk geval zich hier niet voordoet.

Klager heeft in 2018 via bemiddeling en dus met doorkruising van het woonruimteverdeelsysteem een zelfstandige, passende woning gekregen. Die woning bevindt zich op korte fietsafstand van de woning van de moeder van klager.

De Commissie begrijpt dat de situatie belastend is en dat wonen dicht bij moeder verlichting zou kunnen brengen, maar is van oordeel dat onverkorte toepassing van het beleid niet leidt tot een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare uitkomst. De Commissie merkt daarbij op dat het maken van een uitzondering per definitie andere woningzoekenden benadeelt.

Gezien het vorenstaande vindt de Commissie het voorts niet onbegrijpelijk en dus aanvaardbaar dat de corporatie het verzoek om een tweede keer te bemiddelen heeft afgewezen.

Advies: ongegrond

SAMENSTELLING COMMISSIE 2019



Mr. drs. P.G. Muller
voorzitter



Mr. M.J.L. Mastboom
plaatsvervangend voorzitter



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



J. Beentjes
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



