

JAARVERSLAG 2020

**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
- Inleiding4
- De behandelde klachten in 20206
- Samenstelling commissie..... 17
- Gegevens commissie..... 18

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.

Door coronabeperkingen werd in 2020 een gering aantal klachten behandeld. Meerdere zaken werden in overleg met klagers uitgesteld ter behandeling in 2021. Het geringe aantal zaken maakt het lastig om daar algemene conclusies aan te verbinden. De Commissie merkt wel in het algemeen (en dat is een tendens van de laatste jaren die zich lijkt voort te zetten) dat de houding van een corporatie tijdens een zitting meer klantgericht en oplossingsgericht wordt. Dat is een prettige constatering. Ook lijkt er meer aandacht te zijn voor de interne klachtenprocedure, waardoor voorkomen kan worden dat een klager bij de Commissie terecht komt. Terugkerend aandachtspunt is het tijdig aanleveren van voldoende inhoudelijke informatie door de corporatie aan de Commissie. De behandeling van een klacht verloopt beter en efficiënter als de commissie voor de zitting beschikt over relevante correspondentie en stukken. Op dat punt is in veel gevallen ruimte voor verbetering.

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 2020:

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

Vergaderingen

Door de beperkingen ten gevolge van de coronapandemie is de geschillencommissie in 2020 slechts vijf maal bij elkaar geweest. Vier maal in een bezetting van drie leden. Eénmaal in plenaire bezetting. Vanwege het karakter van de geschilbeslechting door de Commissie, is er niet gewerkt met digitale hoorzittingen.

De vergaderdata waren

- 28 januari 2020
- 25 februari 2020
- 30 juni 2020
- 25 augustus 2020
- 29 september 2020

DE BEHANDELDE KLACHTEN IN 2020

In 2020 zijn 22 klachten ingediend, 11 daarvan zijn - om diverse redenen - niet in behandeling genomen. 6 klachten zijn in 2020 behandeld en afgedaan, 5 klachten zijn geagendeerd voor behandeling in 2021. Verder zijn in 2020 2 klachten uit 2019 behandeld.

In totaal zijn in 2020 dus acht klachten behandeld. Drie van de klachten zijn behandeld door de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland, de andere vijf klachten zijn behandeld door de Geschillencommissie Woningcorporaties. Twee klachten (tegen corporaties) zijn gegrond verklaard, vijf klachten ongegrond en één klacht deels gegrond, deels ongegrond.

BEKNOPT OVERZICHT 2020

totaal ontvangen klachten in 2020	22
behandelde klachten in 2020	6
doorgeschoven klachten ter behandeling in 2021	5
niet behandelde klachten	11

behandelde klachten uit 2019	2
-------------------------------------	----------

NIET BEHANDELDE KLACHTEN

de interne klachtenprocedure met de verhuurder nog niet afgerond	5
klacht ingetrokken - na melding bij de verhuurder voortijdig opgelost	5
doorverwezen naar de huurcommissie	1

Hierna volgt een overzicht van de behandelde zaken met inhoudelijke samenvattingen daarvan.

De behandelde klachten:**dossiernummer 19-477**

ontvangen: 5 november 2019
behandeld: 28 januari 2020
uitspraak: 14 februari 2020

De klacht:

Klaagster beklagt zich over de toepassing van de regeling 'Ouder Worden & Prettig Wonen'.

Omschrijving:

Klaagster is 61 jaar, heeft gezondheidsproblemen en daardoor een Wmo-indicatie voor een gelijkvloerse woning en een gehandicaptenparkeerkaart.

Zij woont in een eengezinswoning en wil graag in aanmerking komen voor een seniorenwoning in dezelfde straat, waar zij al heel lang woont en een groot sociaal netwerk heeft. Zij komt daar niet voor in aanmerking, omdat deze seniorenwoningen, eigendom van de verhuurder, via de regeling "Ouder Worden & Prettig Wonen" alleen worden toegewezen aan kandidaten van 65 jaar en ouder. De regeling bepaalt onder meer dat er "ruimte is om uitzonderingen te maken op de gestelde eisen voor wat betreft leeftijd en inkomen". Het komt de Commissie voor dat er, gezien de leeftijd van klagster en de specifieke omstandigheden, ruimte lijkt om de in de samenwerkingsovereenkomst omschreven uitzonderingsmogelijkheid te benutten. Dat is echter aan de verhuurder en die corporatie is niet aangesloten bij de Commissie.

De Commissie overweegt dat Woonservice geen invloed heeft op toepassing van de regeling en niet de bevoegdheid heeft om te bepalen dat aan klagster een bepaalde woning aangeboden zou moeten worden. De klacht tegen Woonservice is dan ook ongegrond.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 19-478

ontvangen: 26 november 2019
behandeld: **28 januari 2020**
uitspraak: 14 februari 2020

De klacht:

Klager stelt dat hij schade heeft geleden door lekkages in zijn woning en klaagt over het feit dat de verhuurder niet bereid is schade te vergoeden.

Omschrijving:

De vraag die aan de orde is, is of de verhuurder aansprakelijk is voor de vervolgschade ten gevolge van lekkages. In dit geval beantwoordt de Commissie die vraag bevestigend, aangezien de verhuurder (ter zitting) erkende dat zij nalatig is geweest bij het verhelpen van een eerdere lekkage en deze lekkage niet opgetreden zou zijn als de eerdere lekkage goed verholpen was.

Advies:

Gegronnd.

dossiernummer 20-479

ontvangen: 3 januari 2020
behandeld: 25 februari 2020
uitspraak: 6 maart 2020

De klacht:

Klaagster beklagt zich over het feit dat Woonservice weigert haar opnieuw in te schrijven als woningzoekende met herstel van inschrijfduur.

Omschrijving:

Klaagster heeft verzuimd haar inschrijving als woningzoekende te verlengen. Zij heeft de mails van Woonservice die als herinnering gestuurd zijn niet ontvangen. Eén jaar en twee maanden na het einde van de inschrijving heeft zij verzocht opnieuw ingeschreven te worden met herstel van inschrijfduur. Woonservice hanteert als coulanceregeling dat herinschrijving mogelijk is binnen 12 maanden na uitschrijving tegen betaling van € 50 administratiekosten. Klaagster was dus te laat.

De Commissie is het met Woonservice eens dat het niet relevant is of en waarom klaagster de herinneringsmails niet heeft ontvangen. Het behouden van de inschrijving als woningzoekende is de eigen verantwoordelijkheid van de woningzoekende. De klacht is dus ongegrond. De Commissie vindt in dit geval de gevolgen van het verlies van inschrijfduur wel buitenproportioneel zwaar en adviseert daarom Woonservice om klaagster opnieuw in te schrijven met herstel van haar inschrijfduur.

Advies: ongegrond

dossiernummer 20-481

ontvangen: 4 februari 2020
behandeld: **25 februari 2020**
uitspraak: 6 maart 2020

De klacht:

Klaagster beklagt zich over het feit dat Woonservice weigert haar opnieuw in te schrijven als woningzoekende met herstel van inschrijfduur.

Omschrijving:

Klaagster heeft verzuimd haar inschrijving als woningzoekende te verlengen. Door omstandigheden heeft zij de mails van Woonservice die als herinnering gestuurd zijn niet ontvangen. Eén jaar en zes weken na het einde van de inschrijving heeft zij verzocht opnieuw ingeschreven te worden met herstel van inschrijfduur. Woonservice hanteert als coulanceregeling dat herinschrijving mogelijk is binnen 12 maanden na uitschrijving tegen betaling van € 50 administratiekosten. Klaagster was dus te laat. De Commissie vindt de coulanceregeling zorgvuldig en Woonservice heeft deze correct toegepast.

Advies: ongegrond

dossiernummer 20-483

ontvangen: 12 maart 2020

behandeld: **30 juni 2020**

uitspraak: 23 juli 2020

De klacht:

Klaagster vindt dat de verhuurder onzorgvuldig heeft gehandeld door haar ten onrechte te berichten dat zij eerste kandidaat was voor een woning.

Omschrijving:

Klaagster heeft gereageerd op het aanbod van een woning van de verhuurder.

Na de bezichtiging kreeg zij een emailbericht waarin haar werd meegedeeld dat zij eerste kandidaat was voor de woning en waarin zij werd gefeliciteerd met haar nieuwe woning. Een dag later belde zij met de verhuurder dat zij de woning graag wilde accepteren. Later op die dag werd ze teruggebeld met de mededeling dat er een fout was gemaakt, zij was toch niet de eerste kandidaat.

De Commissie heeft geconstateerd dat de verhuurder, wetende dat klaagster een automatisch te versturen onjuiste aanbieding zou krijgen, onvoldoende heeft gedaan om klaagster daarover tijdig te informeren en haar ook bij het eerste telefonisch contact na de aanbieding niet direct heeft geïnformeerd over de onjuistheid van het aanbod. de verhuurder heeft vervolgens, nadat klaagster zich beklaagde over de gang van zaken (slechts) het standpunt ingenomen dat zij geen contractuele relatie met klaagster had, zodat er van enige compensatie of tegemoetkoming geen sprake kon zijn.

De Commissie was van oordeel dat de verhuurder onzorgvuldig heeft gehandeld in een situatie waarin klaagster geen enkel verwijt trof. De Commissie meende dat de verhuurder zou moeten onderzoeken op welke wijze zij haar fout zou kunnen herstellen en heeft daarom de verhuurder geadviseerd om te onderzoeken of aan klaagster een woning aangeboden kan worden uit de vrij toe te wijzen woningvoorraad.

Advies: gegrond.

dossiernummer 20-484

ontvangen: 21 februari 2020
behandeld: 30 juni 2020
uitspraak: 21 juli 2020

De klacht:

Klager stelt dat hij schade heeft geleden omdat hij onder druk van de verhuurder werkzaamheden heeft verricht in verband met het opleveren van zijn woning, terwijl het niet tot een huurbeëindiging is gekomen.

Omschrijving:

Na een melding van vermoedelijke woonfraude heeft klager, onder vermelding dat hij zich daartoe gedwongen voelde, de huur zelf opgezegd. Kort daarna heeft een voorinspectie van de woning plaatsgevonden en is aan klager opgave gedaan van de werkzaamheden die hij diende te verrichten voor de eindinspectie die zou plaatsvinden op de einddatum. Niet lang daarna heeft klager een advocaat ingeschakeld, de huuropzegging vernietigd en geprotesteerd tegen de vordering tot het verrichten van herstelwerkzaamheden.

Na een door de verhuurder aangespannen kort geding tot ontruiming heeft de kantonrechter in kort geding de vordering tot ontruiming afgewezen. In de tussentijd had klager een deel van de door de verhuurder genoemde herstelwerkzaamheden verricht, uit angst voor hoge kosten in geval de huurbeëindiging in stand zou blijven. Klager heeft onder meer de door hem zelf aangebrachte keuken en betimmering en tegelwerk in de woonkamer verwijderd. Klager heeft de verhuurder verzocht hem tegemoet te komen in de schade en op zijn minst een nieuwe standaardkeuken te plaatsen. Volgens klager is de verhuurder daartoe verplicht, omdat hij zich gedwongen heeft gevoeld deze werkzaamheden te verrichten.

De Commissie heeft geoordeeld dat de verhuurder niet aansprakelijk gehouden kan worden voor de gevolgen van de werkzaamheden die klager zelf aan zijn woning heeft verricht naar aanleiding van de opgave van herstelkosten. Hoewel de Commissie begrijpt dat klager in de bewuste periode onder druk stond, maakt dat nog niet dat aan de verhuurder verweten kan worden dat klager deze werkzaamheden verricht heeft. Hij heeft daar zelf voor gekozen, waarbij de Commissie meeweegt dat klager zich had voorzien van juridische bijstand. Er is ook niet gebleken dat de verhuurder op enig moment oneigenlijke druk op klager heeft uitgeoefend om de herstelwerkzaamheden te verrichten. De huidige gebrekkige staat van de woning is dan ook toe te rekenen aan klager en de kosten van herstel zijn niet voor rekening van de verhuurder.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 20-491

ontvangen: 20 april 2020
behandeld: **25 augustus 2020**
uitspraak: 9 september 2020

De klacht:

Klaagster beklagt zich over de aanpak en uitvoering van renovatiewerkzaamheden in haar woning. Ook beklagt zij zich over een huurverhoging en over andere kwesties.

Omschrijving:

Er is een geschil ontstaan over de renovatie van de badkamer van klagster. Klagster meent dat de werkzaamheden slecht zijn uitgevoerd is en dat er sprake is van gebreken. Zij heeft medewerkers van de aannemer en van de verhuurder de toegang tot haar woning ontzegd. De verhuurder meent dat klagster onredelijke eisen stelt en zich in e-mails onheus uitlaat over (medewerkers van) de verhuurder. Volgens klagster is onvoldoende rekening gehouden met haar wensen en zijn verschillende werkzaamheden niet correct uitgevoerd. De verhuurder erkent dat ten dele, maar stelt dat de nog noodzakelijke (af)werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, omdat klagster geweigerd heeft medewerkers van de aannemer tot de woning toe te laten. De verhuurder heeft in verband daarmee een bedrag van € 517,00 aan klagster in rekening gebracht wegens door klagster veroorzaakte kosten. De verhuurder heeft zich bereid verklaard de afrondende werkzaamheden uit te voeren en het bedrag van € 517,- kwijt te schelden op voorwaarde dat klagster haar medewerking verleent aan de afronding van de renovatie, medewerkers van de aannemer tot haar woning toelaat en meewerkt aan een definitieve oplevering.

Dat de verhuurder op dit punt initiatief heeft genomen en ook de opgelegde boete van € 517,-, als klagster meewerkt, intrekt ziet de Commissie als een reële poging tot een oplossing van de klacht te komen.

De voorwaarden die de verhuurder stelt om de verbouwing af te ronden om zo tot een definitieve oplevering te komen, acht de Commissie begrijpelijk en ook noodzakelijk.

Wat betreft de klacht over de huurverhoging betreft is de Commissie niet bevoegd. Uit de ingediende klacht en de vele documenten in het dossier, blijkt voorts onvrede van klagster over een aantal personen en ook over meer algemene kwesties, die haar tijdens de bouw hebben gehinderd. Voor zover hier op onderdelen kan worden gesproken van een concreet bezwaar, is dat volgens de Commissie onvoldoende onderbouwd en/of niet voldoende komen vast te staan.

Advies:

Alles overwegend adviseert de commissie aan de verhuurder om

- De klacht gegrond te verklaren voor wat betreft de geïntariseerde en mogelijk andere nog te verrichten afrondende werkzaamheden en dit met klaagster op de hiervoor genoemde voorwaarden te bespreken en uit voeren.
- De overige klachten ongegrond dan wel niet ontvankelijk te verklaren.
- De klacht over de hoogte van de huur niet-ontvankelijk te verklaren omdat de commissie niet bevoegd is deze te behandelen.

dossiernummer 20-488

ontvangen: 13 mei 2020
behandeld: **29 september 2020**
uitspraak: 19 oktober 2020

De klacht:

Klager beklagt zich over de wijze waarop de verhuurder zijn klachten over geluidsoverlast aanpakt.

Omschrijving:

Klager bewoont sinds meer dan 10 jaar een benedenwoning in een complex van duplexwoningen, volgens de verhuurder gebouwd in de 80'er jaren. De woning werd toen aangeboden als seniorenwoning. Later konden er ook jongere mensen komen wonen. Klager ondervindt geluidsoverlast. De geluidsoverlast wordt vooral veroorzaakt door de burens, die er sinds 2013 wonen.

De klachten van klager gaan over leefgeluiden en bewonersgedrag. Klager is de enige bewoner in het complex die klaagt. In dat soort gevallen kan de verhuurder eigenlijk alleen maar inzetten op bemiddeling.

De Commissie heeft het volgende overwogen. In zijn algemeenheid mag een huurder, die overlast ervaart van een huurder die huurt van dezelfde verhuurder, verwachten dat de verhuurder een grondig onderzoek instelt naar de klachten en vervolgens zo nodig maatregelen neemt. Daarenboven geldt bij één-op-één klachten, zoals deze, dat de verhuurder een inspanningsverplichting heeft om te komen tot een oplossing. Concreet betekent dat, dat de verhuurder de melding objectief en actief dient te onderzoeken, een onafhankelijke positie inneemt, bemiddelt, en nastreeft dat partijen over en weer rekening met elkaar houden en begrip voor elkaar hebben. Het inschakelen van buurtbemiddeling is vaak een onderdeel van het te volgen traject. Hoewel de schriftelijke verslaglegging van de kant van de verhuurder beperkt is (er zijn wel veel stukken ingestuurd, maar een dossier waaruit de aanpak blijkt ontbreekt), is de Commissie op basis van alle informatie die zij gekregen heeft, van mening dat de verhuurder voldoende adequaat op de klachten van klager heeft gereageerd. Er is onder andere tot twee keer toe buurtbemiddeling ingezet en dat heeft niets opgeleverd. Nieuwe pogingen tot bemiddeling zijn dan ook zinloos. Klager vindt dat de verhuurder juridische stappen moet nemen tegen de burens. De verhuurder stelt dat daar geen juridische basis voor is en de Commissie is van oordeel dat zij daar gelijk in heeft. De verhuurder stelt ook terecht dat het klager is die het bewijs zou moeten leveren dat sprake is van zodanige overlast dat deze de grens van wat een huurder heeft te accepteren overschrijdt.

Het vorenstaande neemt niet weg dat er ontegenzeggelijk sprake is van een situatie waarin klager lijdt onder zijn woonsituatie. De door hem ervaren overlast wordt tenminste deels verklaard door het feit dat sprake is van een complex met een vrij slechte geluidsisolatie, in combinatie met het feit dat de buren kennelijk (naar ook de verhuurder bevestigt) veel 's nachts leven en niet bereid zijn om in hun gedrag rekening te houden met klager. In elk geval geldt dat de inspanningsverplichting van de verhuurder niet is geëindigd, nadat vast is gesteld dat bemiddeling niet geslaagd is. Een oplossing zou kunnen zijn een verhuizing van klager naar een andere woning in een andere woonomgeving. De verhuurder heeft al aangegeven hieraan te willen meewerken, bijvoorbeeld door klager te bemiddelen naar een andere woning. Voor klager is dan van belang dat er een oplossing wordt gevonden voor zijn verhuis- en herinrichtingskosten. Bij het zoeken naar een oplossing daarvoor zal de verhuurder een actieve rol kunnen vervullen. Het is echter niet zo dat de verhuurder deze kosten (of een deel daarvan) op zich zou moeten nemen.

Advies: ongegrond.

SAMENSTELLING COMMISSIE 2020



Mr. drs. P.G. Muller
voorzitter



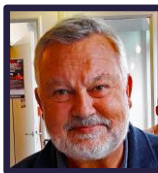
Mr. M.J.L. Mastboom
plaatsvervangend voorzitter



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

