

JAARVERSLAG 2020

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**



Stedelijke
Geschillencommissie
Breda

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften	4
3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2020	4
3.2 Aard, inhoud en bezwaarde	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2020 per woningcorporatie.....	9
Bijlage 2: Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie	
behandelde zaken.....	10

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2020 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel bezwaarschriften bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de bezwaarschriften betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2020 weer.

2. STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

De Geschillencommissie is door het Bestuur van de samenwerkende woningcorporaties te Breda ingesteld en op 1 maart 2006 (ex artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector) officieel van start gegaan.

De Geschillencommissie heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde bezwaarschriften en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies aan het Bestuur.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden (benoemd in geval van ontstentenis van één van de commissieleden).

De Commissie was in 2020 als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervangend voorzitter: de heer mr. J. van Boekel)
- De heer J.C.E. van Steenderen namens de woningbouwcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk.
(plaatsvervangend lid: mevrouw M.L.P.L. Knipscheer)
- Mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk namens de Huurderskoepel.
(plaatsvervangend lid: de heer C.B. Weerts)

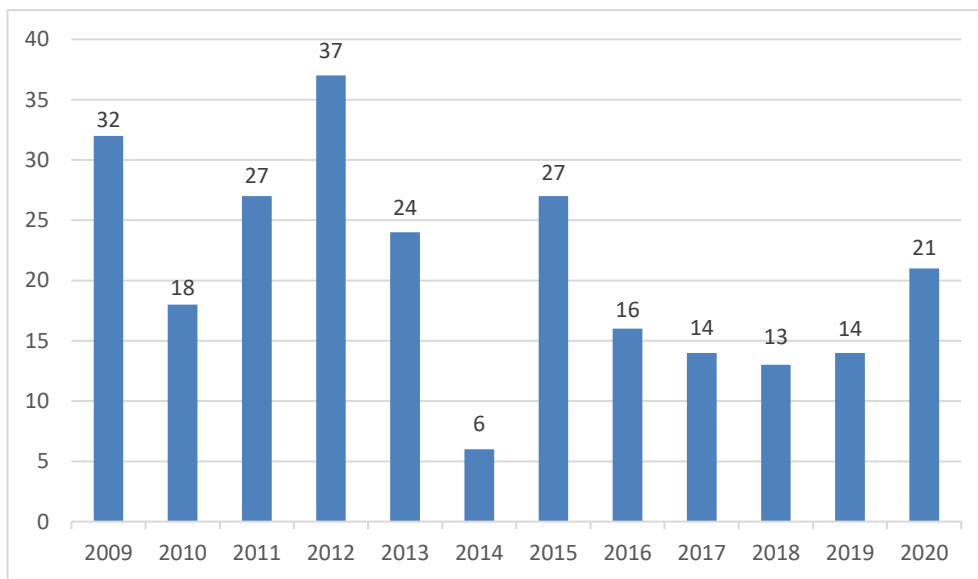
In 2020 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van één van de vier woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreburch, Alwel en (per 1 oktober 2020) Thuisvester (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat één van de woningcorporaties of Klik voor Wonen heeft genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2020

De Geschillencommissie heeft in 2020 21 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn zeven bezwaarschriften meer dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 21 ontvangen bezwaarschriften in 2020 zijn er dertien door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Hiervan is één bezwaarschrift nog in behandeling. Bij drie van de ontvangen bezwaarschriften zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen. Van de overige vijf bezwaarschriften zijn er vier niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen en wordt bij één dossier nog gewacht op stukken van klager.

3.2 Aard, inhoud en bezwaarde

Hieronder is opgenomen op welke woningcorporatie of Klik voor Wonen de 21 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

Alwel: zes bezwaarschriften, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- twee ongegrond zijn verklaard;
- twee bezwaarschriften onderling zijn opgelost;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

Klik voor Wonen: twee bezwaarschriften, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard
- één ongegrond is verklaard.

Laurentius: zes bezwaarschriften, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- drie ongegrond zijn verklaard;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

WonenBreburg: zeven bezwaarschriften, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- één ongegrond is verklaard;
- één klacht onderling is opgelost;
- twee ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen;
- twee klachten nog in behandeling zijn.

Thuisvester: geen bezwaarschriften

Indien de Geschillencommissie een bezwaarschrift niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van het bezwaarschrift daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2020 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2020 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2019 gestegen. Deze trend van toename van klachten werd eind 2019 ingezet. Van de in 2020 ingediende bezwaarschriften zijn er 13 bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Opvallend is zowel het toegenomen aantal bezwaarschriften (21 in 2020 t.o.v. 14 in 2019) als het aantal bezwaarschriften dat in behandeling is genomen (13 in 2020 t.o.v. 6 in 2019). Tussen 2016 en 2019 werden er jaarlijks tussen de 14 en 16 bezwaarschriften ingediend. In 2020 is dit aantal substantieel toegenomen. Een mogelijke oorzaak is dat bewoners door de situatie omtrent COVID-19 vermoedelijk meer thuis zijn (gaan werken) dan in 2019 en bewoners daardoor meer aandacht hebben voor hun woning en hier mogelijk meer tijd in zijn gaan steken.

Van de 13 behandelde zaken in 2020 is/zijn:

- één bezwaarschrift gegrond verklaard
- zijn vier bezwaarschriften gedeeltelijk gegrond verklaard;
- zijn zeven bezwaarschriften ongegrond verklaard
- is één klacht nog in behandeling.

In de klachtzaak die nog in behandeling is, vindt de hoorzitting pas plaats na het opstellen van dit jaarverslag.

Bij een aantal van de in 2020 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie geconstateerd dat een klacht in eerste instantie niet dan wel onvoldoende onder de aandacht van de woningcorporatie of Klik voor Wonen is gebracht. De Geschillencommissie heeft in dat geval de klagende partij gevraagd om de klacht alsnog duidelijk kenbaar te maken. In sommige gevallen heeft het secretariaat namens de Geschillencommissie zelf contact opgenomen met de woningcorporatie of Klik voor Wonen, omdat zij van mening was dat er onvoldoende gelegenheid is geweest om onderling tot een oplossing te komen.

Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend, en de betreffende klager om een nadere onderbouwing van de klacht was

gevraagd. Hetzelfde is gebeurd daar waar op een later moment navraag werd gedaan naar de status van het dossier nadat klager was gevraagd om zijn of haar klacht bij de woningcorporatie of Klik voor Wonen voor te leggen. Dit doet vermoeden dat de klacht alsnog is opgelost door de woningcorporatie of Klik voor Wonen.

De Geschillencommissie merkt op dat een aantal klachten betrekking heeft op de staat van de woning van de klagers. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn (schade na) onderhoud van een woning of tuin of garagepoort, schimmelvorming en geuroverlast. Ook zijn klachten over privacyschending, het niet toewijzen van een woning, het laten vervallen van een inschrijfduur, burenoverlast en een afgewezen urgentieaanvraag aan de orde gekomen.

De Geschillencommissie merkt op dat de bezwaarschriften variëren in onderwerpen en dat dit jaar een terugkerende categorie van klachten betrekking heeft op de staat van een woning – in de meest brede zin van het woord.

In enkele gevallen heeft de Geschillencommissie gemeend dat een woningcorporatie of Klik voor Wonen nog onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om een klacht onderling op te lossen, hoewel de klachtenprocedure bij de woningcorporatie strikt genomen was doorlopen. Dit betrof bijvoorbeeld gevallen waarin sprake was van een minimaal financieel belang, of een klager iets te voortvarend zijn heil zocht bij de geschillencommissie. Ook zag de Geschillencommissie daarbij soms nog ruimte voor een onderlinge oplossing.

De Geschillencommissie merkt op dat een goede informatievoorziening en het adequaat oppakken van ingediende klachten kan bijdragen aan het voorkomen van problemen. De Geschillencommissie is van mening dat de Woningcorporaties en Klik voor Wonen er ook strikt op moeten toezien dat bewoners zeker bij ingrijpende wijzigingen goed en zeer tijdig geïnformeerd worden, zodat mogelijk in een vroegtijdig stadium hierover kan worden gediscussieerd - en niet wanneer er sprake is van voldongen feiten.

Ook merkt de Geschillencommissie op dat een goede kosten-baten-afweging soms van belang kan zijn. Begrijpelijkerwijs willen de woningcorporaties en Klik voor Wonen niet al te gemakkelijk een precedent scheppen, anderzijds is het 'optuigen' van een hele klachtprocedure voor enkel tientallen euro's ook wel vergaand, tijdrovend en kostbaar.

Ondanks dat het aantal bezwaarschriften in 2020 ten opzichte van de voorgaande jaren is gestegen, is het aantal klachten nog steeds relatief laag. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Een oorzaak kan zijn dat er weinig klachten zijn of dat de klachtenprocedure van de

woningcorporaties en Klik voor Wonen zelf goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie.

Anderzijds zou het relatief lage aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt kunnen worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. Dit lijkt echter niet waarschijnlijk, nu op de websites van de woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen, en de Geschillencommissie constateert dat er door de woningcorporaties en Klik voor Wonen actief op de Geschillencommissie wordt gewezen in het geval van een patstelling.

De Geschillencommissie hecht waarde aan een correcte interne klachtafhandeling door de woningbouwcorporaties of Klik voor Wonen. Geadviseerd wordt om klachten in een vroeg stadium en voortvarend op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen. Wanneer een klacht in een vroeg stadium adequaat wordt afgehandeld, leidt dit in de praktijk tot minder geschillen. Daarnaast kan empathisch vermogen en het proactief zoeken naar een onderlinge oplossing een mogelijk geschil voorkomen. Daar zijn uiteindelijk alle partijen bij gebaat. In dat kader hecht de Geschillencommissie er nog aan te benadrukken dat van werknemers/afgevaardigden van de woningcorporaties en Klik voor Wonen een professionele werkhouding mag worden verwacht, met respect voor de huurder/klager, en een zakelijke distantie (waarbij tegelijkertijd empathie dient te spelen). In veruit de meeste gevallen wordt die houding gezien door de Geschillencommissie, doch niet altijd.

BIJLAGE 1:

Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2020 per woningcorporatie

Instantie	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Geschikt	Niet behandeling	in Nog behandeling	in behandeling	Totaal
Alwel	0	2	1	2	1	0		6
Klik voor Wonen	0	1	1	0	0	0		2
WonenBreburg	0	1	1	1	2	2		7
Laurentius	1	3	1	0	1	0		6
Thuisvester	0	0	0	0	0	0		0
Totaal	1	7	4	3	4	2		21

BIJLAGE 2:

Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.01

De klacht van de heer X en 17 andere medebewoners van het betreffende appartementencomplex (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de ervaren overlast van de ontoegankelijkheid van een inpandige collectieve garage wegens storingen van de garagepoort.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager vanaf maart 2018 tot en met januari 2020 meermaals contact heeft gehad met verweerder over de storing van de garagepoort en dat het bijna twee jaar heeft geduurd voordat de ervaren problemen volledig verholpen zijn.

Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven een compensatie te willen voor de ervaren overlast gedurende de periode dat de garagepoort niet naar behoren werkte. Verweerder heeft meermaals aangegeven naar aanleiding van de klachtmelding van de bewoners van het appartementencomplex de garagepoort te repareren. Echter pas in januari 2020 zijn de problemen definitief verholpen. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat verweerder op verzoek van de Geschillencommissie na de zitting intern zal nagaan wat de mogelijkheden zijn om een onderlinge oplossing te zoeken en om een compensatievoorstel te doen aan klager. Klager zou vervolgens de mogelijkheid krijgen om hierop te reageren. Naar aanleiding hiervan zou de Commissie besluiten of zij tot een uitspraak zal overgaan.

Op 27 maart 2020 hebben klager en de Commissie een brief van de advocaat van verweerder ontvangen met daarin een uitgebreid juridisch betoog, alsook een compensatievoorstel. Klager heeft op 30 maart 2020 hierop gereageerd en aangegeven niet akkoord te gaan met dit voorstel.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie wil allereerst opmerken dat zij het doen van een uitspraak heeft uitgesteld, zodat verweerder en klager eerst konden proberen om tot een onderlinge oplossing te komen. De Geschillencommissie was dan ook verrast dat verweerder in plaats van het beoogde overleg, een advocaat heeft ingeschakeld om - middels een uitgebreid schrijven - te onderbouwen waarom er geen dan wel een compensatie van maximaal € XXX per bewoner op zijn plaats is. De Commissie vindt het spijtig dat er niet voor een minnelijke overleg is gekozen, daar waar de Commissie niet de indruk heeft dat er een onderling overleg tussen verweerder en klager na de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Dit terwijl klager heeft aangegeven open te staan voor een overleg.

Tijdens de hoorzitting is vastgesteld dat de eerste storing van de poort zich voordeed in maart 2018 en dat in januari 2020 de problemen definitief zijn opgelost. Hoewel de advocaat in de brief van 27 maart 2020 heeft aangegeven dat na iedere melding van de bewoners er adequaat door verweerder is gehandeld, zet de Geschillencommissie, gelet op een periode van 22 maanden dat zich problemen met de garagepoort hebben voorgedaan, vraagtekens bij de adequate handelswijze van verweerder. De bewoners van het appartementencomplex zijn namelijk senioren - een kwetsbare doelgroep. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat in de periode van overlast de bewoners vaak een resetknop in moesten drukken, omdat de garagepoort anders niet zou opengaan. De resetknop was echter te hoog geplaatst voor de senioren, dus moesten deze bewoners op een stoel gaan staan om de resetknop in te drukken. De Geschillencommissie vindt dit een schrijnende situatie. De Geschillencommissie wil best aannemen dat verweerder heeft geprobeerd de ervaren problemen naar eer en geweten op te lossen, maar is van mening dat de ervaren problemen zich te lang hebben voorgedaan en eerder hadden kunnen worden verholpen.

Tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat de bewoners van het appartementencomplex geen onaanzienlijk bedrag betalen (ca. € XXX,- per maand) voor het gebruik van de parkeergarage. Een andere factor is dat het een complex in de vrije huursector betreft. De bewoners betalen dus een niet onaanzienlijke huurprijs voor hun woning en verwachten een hierbij passende service van de verhuurder.

Gelet op het bovenstaande is de Geschillencommissie van oordeel dat – voor deze specifieke situatie – een compensatie voor de ervaren overlast door klager op zijn plaats is. Gedurende de geschillenprocedure en de hoorzitting is vast komen te staan dat klager meermaals problemen c.q. last heeft ervaren van de garagepoort die in de periode van 22 maanden meermaals niet naar behoren werkte. Daarentegen is de commissie van mening dat klager in deze periode wel grotendeels het genot van de parkeergarage heeft gehad. Bovendien heeft zich geen concrete schade verwezenlijkt. Voor de vaststellen van de compensatie acht de Geschillencommissie het dan ook billijk om een genotsvermindering van 20% aan te houden over het in de huur verdisconteerde deel voor de parkeerplaats voor de periode maart 2018 tot en met januari 2020. Tijdens en na de zitting is vastgesteld dat in de huurprijs een bedrag van ca. € XXX,- is verdisconteerd voor het gebruik van de parkeergarage. Over een periode van 22 maanden is er dus per bewoner € XXX betaald voor het gebruik van de parkeergarage.

Rekening houden met de genotsvermindering van 20% acht de Geschillencommissie het billijk dat de bewoners binnen het appartementencomplex - te weten 18 bewoners – van verweerder ieder een bedrag van € XXX (te weten 20% van € XXX) binnen één maand na uitspraak dienen te krijgen

gerestitueerd als compensatie voor het verminderd woongenot als gevolg van de storing van de garagepoort.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.02

De klacht van mevrouw X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) rondom het intrekken van de toewijzing van een woning omdat verweerder heeft geconcludeerd dat klager niet voldoet aan de inkomensgrens om in aanmerking te komen voor de betreffende woning.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen in de reacties van partijen op de stukken is aangevoerd, is vast komen te staan dat klager op 13 januari 2020 klager op een huurwoning heeft gereageerd en via een lotingsmodel deze woning kreeg toegewezen. Na het overleggen van de inkomensverklaring van de belastingdienst aan verweerder heeft verweerder geconcludeerd dat klager niet voldoet aan de inkomensgrens voor het toewijzen van een woning en klager dus niet in aanmerking komt voor deze woning. Verweerder stelt dat uit de inkomensverklaring van de belastingdienst blijkt dat het inkomen van klager te hoog is. Klager heeft daarop aangegeven dat haar inkomen achteruit zal gaan per maart 2020, omdat vanaf dat moment haar uitkering zal eindigen. Verweerder heeft gevraagd om een nadere onderbouwing, maar klager heeft geen stukken aangeleverd. Verweerder heeft vervolgens de aan klager aangeboden woning ingetrokken. Op 29 januari 2020 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

Klager en verweerder zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 maart 2020. Kort voor de zitting heeft klager aangegeven verhinderd te zijn vanwege ziekte. De Geschillencommissie heeft voorgesteld om in dat geval de procedure schriftelijk te behandelen. Klager en verweerder hebben ingestemd met een schriftelijke afhandeling van deze klacht. Bij de schriftelijke procedure is hoor en wederhoor toegepast, waarbij klager op 1 april 2020 schriftelijk heeft gereageerd op het verweerschrift van verweerder. Verweerder heeft vervolgens op 14 april 2020 schriftelijk gereageerd op deze reactie van klager.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Allereerst wil de Geschillencommissie opmerken dat het feit dat klager noodgedwongen met haar werk is moeten stoppen vanwege haar geschetste privésituatie, natuurlijk buitengewoon een schrijnende situatie is. Echter, de Geschillencommissie kan in haar uitspraak echter alleen toetsen of verweerder de regels voor het toewijzen van een woning op een correcte manier heeft toegepast. De inhoud van het geschil heeft te maken met het gewijzigde inkomen van klager.

In het verweerschrift heeft verweerder haar werkwijze in chronologische volgorde uiteengezet en hierbij beargumenteerd waarom zij de betreffende woning niet aan klager heeft kunnen toewijzen.

Verweerder geeft aan dat klager haar inkomen in het systeem handmatig heeft gewijzigd. Hierdoor kon klager reageren op de betreffende woning. Na het reageren op de deze woning, waarbij de woning aan klager automatisch is toegewezen, heeft verweerder na het beoordelen van de door klager aangeleverde inkomensverklaring geconcludeerd dat het inkomen van klager te hoog was om in aanmerking te komen voor deze woning. Toch heeft verweerder de woning aangeboden onder de voorwaarde dat klager kan aantonen dat haar inkomen is gedaald en zij – dus - toch in aanmerking kan komen voor deze woning. Vervolgens heeft klager aanvullende gegevens aangeleverd. Verweerder heeft het inkomen van klager op basis daarvan opnieuw berekend, waaruit verweerder concludeerde dat klager nog steeds niet aan de inkomensgrens voldoet om in aanmerking te komen voor de betreffende huurwoning. Klager heeft gesteld dat haar uitkering per maart 2020 zou eindigen, maar heeft hiervoor geen bewijsstukken aangeleverd. Overigens heeft de Geschillencommissie ook geconcludeerd dit niet expliciet uit de stukken van klager blijkt dat haar inkomen daadwerkelijk per maart 2020 zal eindigen.

Gelet op het bovenstaande kan de Geschillencommissie niet anders concluderen dan dat verweerder de regels voor het toewijzen van een woning op een correcte wijze heeft toegepast. Daarbij is de Geschillencommissie van mening dat een onzekere toekomstige gebeurtenis, zoals de kans op inkomensverlies, geen factor kan zijn waarmee rekening kan worden gehouden bij de berekening van een inkomen. De Geschillencommissie verklaart deze klacht dan ook ongegrond.

Tot slot hecht de commissie er aan klager sterkte en voorspoed toe te wensen met betrekking tot haar privésituatie.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.03

De klacht van de heer X (hierna: klager) en de 18 overige huishoudens/bewoners binnen hetzelfde complex heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom het optioneel plaatsen van een (extra) deur in de centrale hal van het appartementencomplex van klager (op verzoek van de bewoners) op voorwaarde van verweerder dat de bewoners voor een deel in deze kosten bijdragen, te weten XXX euro per huishouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter videohoorzitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat er de afgelopen jaren enkele liftstoringen in het appartementencomplex hebben plaatsgevonden. Een calamiteit tijdens deze liftstoring gaf de bewoners van het complex mede aanleiding om verweerder te vragen om een deur te plaatsen in de centrale hal, zodat men vanuit de hoofdingang direct toegang heeft tot de trappenhall. Verweerder is bereid aan dit verzoek mee te werken, onder de voorwaarde dat alle bewoners hierbij een eigen bijdrage betalen als aandeel in de kosten. De bewoners zijn het er niet mee eens dat zij in de kosten voor het realiseren van deze deur moeten bijdragen.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat beide partijen het een reële gedachte vinden om een deur in de centrale hal van het appartementencomplex te plaatsen. Dit zou zorgen voor een veiliger gevoel bij de bewoners.

In het verweerschrift heeft de advocaat van verweerder aangegeven dat de kans erg klein is dat er tijdens een calamiteit een liftstoring is. Echter, gebleken is dat zich in het recente verleden een dergelijke calamiteit heeft voorgedaan tijdens een liftstoring. Bovendien gaat het argument van Laurentius dat er altijd iemand bij de deur zal staan om de deur te openen - en dus informatie te geven - niet op, nu ingeval van een calamiteit het zeer wel denkbaar is dat de beller bij de betreffende hulpbehoevende blijft, en de hulpverleners via de intercom toegang verschaft tot de flat. De Geschillencommissie kan zich gezien de informatie die zij heeft verkregen voorstellen dat het voor ambulancepersoneel of andere hulpverleners niet duidelijk is dat bij een liftstoring de betreffende woning alleen bereikbaar is via de achterkant van het gebouw. Bovendien is de achterkant van het gebouw enkel met een sleutel toegankelijk. De Geschillencommissie adviseert verweerder om die reden ook om hier duidelijke informatie over te verstrekken c.q. op te hangen bij de hoofdingang van de flat.

De Geschillencommissie merkt op dat de calamiteit die heeft plaatsgevonden buitengewoon vervelend is, maar dat dit strikt juridisch gezien niet verwijtbaar is richting Laurentius. Wel vindt de

Geschillencommissie het wenselijk dat een vergelijkbare situatie in het vervolg wordt voorkomen. Het plaatsen van een deur in de centrale hal met toegang naar het trappenhuis kan voor een oplossing zorgen.

Wanneer de deur zal worden geplaatst, zal dit het veiligheidsgevoel bij de bewoners substantieel vergroten. Bovendien lijkt een bijkomend positief effect dat de lift vermoedelijk aanzienlijk minder zal worden gebruikt wanneer er de mogelijkheid bestaat om de trap te nemen.

De geschillencommissie acht het echter niet onredelijk dat door verweerder een eigen bijdrage van de bewoners wordt gevraagd. De Geschillencommissie vindt de hoogte van het gevraagde bedrag niet onredelijk, want niet zeer aanzienlijk, en bovendien een fractie van de door Laurentius te maken substantiële totaalkosten. Het bedrag wat verweerder aan de bewoners heeft gevraagd wordt door de Geschillencommissie beschouwd als een aanvaardbaar drempelbedrag om al te gemakkelijke precedentwerking te voorkomen.

De Geschillencommissie is van oordeel dat er geen sprake is van een onredelijk voorstel van Laurentius om een bijdrage te vragen van de bewoners voor het plaatsen van de deur in het appartementencomplex. Uiteraard staat het de bewoners vrij om het voorstel van verweerder af te wijzen en kan hen niet worden verplicht om hieraan mee te betalen (hetgeen in dezen zou impliceren dat er geen deur zal worden geplaatst).

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.05

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) rondom het niet voortzetten van de huurovereenkomst van de moeder van klager na haar overlijden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat de huurovereenkomst van de moeder van klager na haar overlijden van rechtswege is beëindigd per 31 maart 2020, terwijl klager woonachtig is op ditzelfde adres. Klager heeft verzocht om in de woning te blijven bewonen en de huurovereenkomst te willen voortzetten, maar verweerder heeft dit verzoek afgewezen. Klager vindt dat rekening moet worden gehouden met zijn humanitaire omstandigheden bij het maken van de beslissing door verweerder.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie merkt op dat het gaat om een schrijnende situatie, omdat de moeder van klager is overleden met als gevolg dat de huurovereenkomst wordt ontbonden en klager niet meer kan blijven wonen in de woning van zijn moeder.

Tijdens de hoorzitting en uit de stukken is gebleken dat het standpunt van verweerder echter goed valt te begrijpen. Klager dient haar wettelijke verplichtingen na te leven. Daarbij heeft verweerder coulance betracht door klager – als gevolg van het coronavirus en de lopende procedure bij de Geschillencommissie - tijdelijk langer te laten wonen in de betreffende woning, ondanks dat de huurovereenkomst van rechtswege is geëindigd per 31 maart 2020.

De Geschillencommissie concludeert dat verweerder de wet hoort na te leven en in deze situatie niet anders kan handelen dan hetgeen zij in dit proces zorgvuldig heeft gedaan. De Geschillencommissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.06

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Klik voor Wonen (hierna: verweerder) rondom de afwijzing van een door klager ingediende urgentieaanvraag.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager een urgentieaanvraag heeft ingediend, maar deze door verweerder is afgewezen omdat deze niet was onderbouwd en de inhoud van de aanvraag niet voldoet aan de voorwaarden voor urgentie. Klager vindt dat hij wel in aanmerking zou komen voor een urgentieaanvraag.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Verweerder heeft in haar verweerschrift gesteld dat de klacht niet-ontvankelijk is, omdat klager zich had moeten wenden tot de Urgentiecommissie in plaats van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op dat uit de door klager toegezonden stukken blijkt dat een medewerker van verweerder tot tweemaal toe heeft aangegeven dat naast een bezwaar bij de Urgentiecommissie ook bezwaar bij de Geschillencommissie mogelijk is. Het is volgens de Geschillencommissie dan ook niet onlogisch dat klager zich heeft gewend tot de Geschillencommissie. De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager dus ontvankelijk en zal dus een inhoudelijk oordeel geven over het geschil.

De Geschillencommissie kan bij haar beoordeling slechts toetsen of verweerder haar gehanteerd beleid omtrent de urgentieaanvraag goed heeft toegepast. De voorwaarden voor urgentieaanvraag zijn uitgewerkt in een formulier met een stroomschema, dat ook tijdens de hoorzitting ter sprake is gekomen. Klager heeft tijdens de hoorzitting aangegeven bekend te zijn met dit stroomschema en dit te hebben gelezen. De Commissie concludeert hieruit dat de regels voor urgentie (bij klager) voldoende kenbaar zijn.

De eerste vraag van het stroomschema luidt als volgt:

“Bent u ingeschreven bij Klik voor Wonen en staat u ingeschreven als inwoner in de Gemeentelijke Basisadministratie in de gemeente Alphen-Chaam of Breda en u beschikt over zelfstandige woonruimte?”.

Klager heeft tijdens de zitting aan te geven niet te beschikken over een zelfstandige woonruimte. Volgens het stroomschema komt klager dan niet in aanmerking voor urgentie. De

Geschillencommissie concludeert hieruit dat het gevoerde beleid op deze urgentie-aanvraag correct is toegepast.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de schrijdende situatie van klager en kan de verhuishens van klager goed begrijpen, maar klager komt conform de gestelde voorwaarden omtrent de urgentieaanvraag niet in aanmerking voor urgentie.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.08

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom geuroverlast in zijn appartement.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager geuroverlast ervaart c.q. heeft ervaren door kookluchten van een (bedrijfs)pand dat is gevestigd op de onderste verdieping van het appartementencomplex waar klager woont. Klager stelt dat de stank zijn appartement via de meterkast kon bereiken, door bouwkundige tekortkomingen en wenst dat verweerder deze klacht oplost door de luchttoevoer in zijn meterkast af te (laten) sluiten. Bovendien claimt klager immateriële kosten tot een bedrag ad € XXX wegens - kort en simpel gezegd - incorrecte bejegening.

Verweerder stelt dat aan de hand van rookproeven is vastgesteld dat er geen sprake is van geuren of kookluchten die naar het appartement van klager kunnen leiden.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Voorafgaand aan dit advies heeft de Geschillencommissie op 9 november 2020 een tussenadvies (reeds in het bezit van partijen) gegeven naar aanleiding van de ingediende klacht van klager. In dit tussenadvies is - onder meer - het volgende omschreven:

“Om tot een gedegen eindoordeel te kunnen komen, verwacht de geschillencommissie van verweerder dat zij een nieuwe, gedegen rookproef uitvoert. Bij deze rookproef dient buiten twijfel te staan in welk pand de rookproef is uitgevoerd (in casu het pand van klager), de huisnummers waarbij het onderzoek is uitgevoerd (waaronder -vanzelfsprekend- in ieder geval het huisnummer van klager), door wie dit onderzoek officieel is uitgevoerd, waarbij de betreffende persoon de rapportage ondertekent, en dient in ieder geval klager en eventueel een derde bewoner aanwezig te zijn.

Deze rookproef dient zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd, waarbij de Geschillencommissie van verweerder verwacht dat zij in ieder geval binnen 4 weken na dit advies tussentijds wordt geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het uitvoeren van de rookproef.

Na ontvangst van het rapport van de rookproef zal verweerder dit naar zowel klager als de Geschillencommissie zenden. De Geschillencommissie zal zich vervolgens nader beraden over een eindoordeel.”

Op 10 december 2020 heeft verweerder opnieuw een rookproef laten uitvoeren, waarbij klager ook aanwezig was. Op 22 december 2020 heeft verweerder een rapportage van de rookproef en een bijbehorende fotorapportage toegezonden.

Verweerder geeft daarnaast aan dat met klager de afspraak is gemaakt ook de tussenliggende appartementen te inspecteren om na te gaan of de bewoners van deze appartementen mogelijk iets hebben aangesloten op het kanaal wat daar niet thuishoort. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat deze tussenliggende appartementen reeds zijn geïnspecteerd of nog zullen worden geïnspecteerd.

De Geschillencommissie heeft klager in de gelegenheid gesteld om te reageren op het rapport van de rookproef van 22 december 2020 en de bijbehorende fotorapportage. Op 26 december 2020 heeft klager aangegeven zijn reactie nog te zullen toesturen. Op 12 januari 2021 heeft klager, met stukken onderbouwd, aangegeven dat hij alsnog een uitspraak wenst van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie spreekt zich bij haar beoordeling uit over de oorspronkelijk ingediende klacht van klager. Zoals hiervoor reeds weergegeven, was de klacht en wens van klager dat de toevoer van geuren/luchtstromen in zijn meterkast wordt gedicht, waartoe hij een bedrag van XXX euro heeft geclaimd om de toevoer in de betreffende meterkast te laten afsluiten. Tevens verzoekt klager om een bedrag van XXX euro aan immateriële schade.

De Geschillencommissie heeft in het tussenadvies van 9 november 2020 overwogen dat het oorspronkelijke onderzoeksrapport van 22 oktober 2020 gebrekkig is en heeft verweerder in haar tussenadvies opgedragen om een nieuw, gedegen onderzoek te laten uitvoeren. De Geschillencommissie constateert dat het onderzoeksrapport van verweerder d.d. 22 december 2020 haar volledig en gedegen voorkomt. Immers voldoet de totstandkoming en inhoud aan de door de geschillencommissie gestelde voorwaarden. Uit dit onderzoeksrapport blijkt onder meer dat in de meterkasten geen rook of lekkage is geconstateerd. De Geschillencommissie vertrouwt op de deskundigheid van de onderzoekers en concludeert zodoende dat de door klager ervaren geuroverlast niet afkomstig is vanuit de meterkast.

De Geschillencommissie acht de klacht met betrekking tot de geuroverlast die afkomstig zou zijn vanuit de meterkast dan ook ongegrond en wijst de vordering van klager af, te weten XXX euro voor het dichten van de toevoer in de betreffende meterkast.

De Geschillencommissie constateert voorts dat verweerder - toch in ieder geval na het tussenadvies van de geschillencommissie - serieus met de klacht is omgegaan en uiteindelijk een gedegen onderzoek heeft laten uitvoeren. Met het tweede, volgens de commissie gedegen, onderzoek van 10

december 2020 is de commissie van oordeel dat een immateriële schadevergoeding niet op zijn plaats is, zodat ook deze vordering van klager afgewezen wordt.

Tot slot merkt de Geschillencommissie nog het volgende op. Klager heeft zijn reactie van 12 januari 2021 (op de rookproef van 22 december 2020) onderbouwd met nieuwe stukken, waaronder een rapport van een derde partij, welke derde partij het rapport van de rookproef van 22 december 2020 heeft beoordeeld. Tevens wijzigt klager zijn oorspronkelijke eis en verzoekt om onder meer een hogere schadevergoeding. Ook voert klager volledig nieuwe elementen aan, die bij de oorspronkelijke klacht en bij de oorspronkelijke behandeling door de Geschillencommissie niet aan de orde zijn gekomen. Klager stelt in zijn reactie onder meer dat de geuroverlast een andere oorzaak kan hebben, zoals mogelijk aangesloten andere dan de voorgeschreven afzuigkappen (met motor), welke het centrale afzuigstelsel ontregelen. Deze elementen vallen echter buiten de oorspronkelijke klacht. Deze nieuwe aspecten dienen te worden besproken met verweerder, omdat deze (nog) niet eerder bij verweerder aan de orde zijn gesteld.

De Geschillencommissie verklaart zich onbevoegd om hierover een uitspraak te doen.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.09

De klacht van de heer en mevrouw X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de ervaren problemen tussen klager en zijn burens en de wijze waarop verweerder hiermee is omgegaan.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat er meerdere malen meldingen bij verweerder zijn ontvangen van problemen c.q. overlast waarbij onder andere klager betrokken is geweest. Klager stelt dat hij de schuld krijgt van deze problematiek, terwijl dit volgens klager niet terecht noch waar is.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager de afgelopen jaren met verschillende burens problemen heeft ervaren. Zowel klager als verweerder hebben hun kant van het verhaal toegelicht.

Verweerder heeft toegelicht dat zij bij de gemelde overlast c.q. problemen er alles aan gedaan heeft om deze problemen op te lossen. Zo zijn er gesprekken gevoerd en er is buurtbemiddeling ingeschakeld. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder dit op een neutrale en zorgvuldige wijze heeft opgepakt. De relatie tussen klager en bepaalde buurtbewoners is echter dusdanig verstoord dat het lastig, zo niet onmogelijk voor verweerder is om deze problemen op te lossen. Er is sprake van terugkerende klachten en/of overlast over en weer, die met name ook ingegeven lijken te zijn door het feit dat klagers niet overeenkomen met hun buurman. De Commissie is van mening dat verweerder hieromtrent geen verwijt kan worden gemaakt, nu de gemelde problemen door verweerder adequaat opgepakt en behandeld zijn. Verweerder is hierin dus niet nalatig geweest.

De klacht van klager ziet mede op de stelling dat zij zich door verweerder als leugenaar weggezet voelt. De Commissie heeft de onderliggende stukken bestudeerd en klager en verweerder gehoord tijdens de zitting. De Commissie heeft zonder meer niet kunnen constateren dat verweerder klager bestempelt als leugenaar. Daarbij heeft verweerder tijdens de zitting toegelicht dat zij geen partij kiest bij deze burensproblemen, maar juist uit gaat van de verhalen van beide burens, ook al komen deze verhalen niet overeen. De Commissie is van oordeel dat verweerder op neutrale en zorgvuldige wijze heeft geprobeerd om de problematiek omtrent de problemen c.q. overlast tussen klager en de buurtbewoners op te lossen en tot dusver hiervoor voldoende inspanningen heeft verricht. De Commissie heeft zeker niet de indruk dat de schuld naar klager wordt geschoven. De Geschillencommissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

Daarbij hecht de Geschillencommissie er nog aan te benadrukken dat zij zich terdege realiseert dat de voortslepende onenigheid tussen klager en de omliggende burens veel impact heeft op het dagelijks leven van klager. Maar als gezegd valt dit naar de mening van de geschillencommissie niet verweerder aan te rekenen.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.13

De klacht is door mevrouw X, namens de bewoners van de nummers XXX-XXX, ingediend. Zij zullen hierna gezamenlijk worden aangeduid als: klagers. De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreburg omtrent de door klagers, die beschikken over een tuin, ervaren woongenotvermindering na groot onderhoud nabij hun woning, welk groot onderhoud door WonenBreburg is uitgevoerd.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat eind 2018/begin 2019 door WonenBreburg is gestart met groot onderhoud aan de tuinzijde van het appartementencomplex van klagers, waarbij de tuinen van klagers zijn aangetast omdat een hoogwerker (deels) door de tuinen van klagers heeft moeten rijden om het groot onderhoud te kunnen verwezenlijken. Na het uitvoeren van het groot onderhoud is een substantieel lager hekwerk als omheining van de tuinen van klagers teruggeplaatst en is een verhard rijpad in de tuinen van klagers aangelegd. Dit rijpad moet door klagers worden vrijgehouden, waardoor klagers dit deel van de tuinen niet meer kunnen gebruiken voor bijvoorbeeld beplanting of tegels. Klagers wensen dat het rijpad uit hun tuinen wordt verwijderd, dat hun tuinen volledig in de oude toestand worden hersteld en dat zij per huishouden een onkostenvergoeding ontvangen van XXX euro per maand totdat de tuinen volledig hersteld zijn.

Verweerder stelt dat voorheen bij (groot) onderhoud bij het appartementencomplex van klagers door de hoogwerkers over de aan de tuinen grenzende (gemeente)grond werd gereden, maar dat dit door de gemeente niet meer wordt toegestaan omdat dit voor schade zorgt aan de gemeentegrond (het gazon). Daardoor heeft WonenBreburg een rijpad in de tuinen van klagers moeten aanleggen. Immers is er, aldus WonenBreburg, geen andere mogelijkheid om periodiek groot onderhoud te kunnen uitvoeren.

Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie partijen gevraagd om aanvullende stukken ter verduidelijking van de situatie.

Op 15 oktober 2020 hebben klagers aanvullende stukken ingezonden, en op 16 oktober 2020 en 23 oktober 2020 heeft WonenBreburg aanvullende stukken ingezonden.

Na ontvangst en kennisneming van deze stukken heeft de Geschillencommissie WonenBreburg gevraagd om aanvullende stukken toe te zenden waaruit blijkt dat door de Gemeente de concrete voorwaarde is gesteld dat het rijpad/de verharde strook op het terrein van WonenBreburg diende te worden aangelegd.

Op 30 oktober en 13 november 2020 heeft WonenBreburg aanvullende stukken toegezonden. Op 16 november 2020 hebben klagers meerdere foto's toegezonden. Daarop heeft de geschillencommissie

op 14 december 2020 aan WonenBreborg aanvullende vragen gesteld over de toegezonden stukken, waaronder over het sociaal plan "Groot onderhoud cluster XXX", waarin de hoogte van het hekwerk ter sprake is gekomen.

Op 22 december 2020 heeft WonenBreborg een reactie gegeven, die vervolgens door de geschillencommissie is doorgezonden naar klagers, waarbij klagers in de gelegenheid zijn gesteld om hierop te reageren. Op 29 december 2020 hebben klagers gereageerd.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Bij de beoordeling van de klacht zal de Geschillencommissie ingaan op de oorspronkelijke verzoeken die zijn geformuleerd in de klacht van klagers, te weten

- 1) Dat de tuinen van klagers worden hersteld naar de situatie voorafgaand aan het groot onderhoud; dus ook de bestrating, beplanting, tussenafscheidings en overkappingen;
- 2) Het rijpad uit de tuinen van klagers wordt verwijderd;
- 3) Dat een onkostenvergoeding van XXX euro per maand wordt betaald totdat de tuinen volledig hersteld zijn.

De Geschillencommissie constateert dat klagers op de eerste verdieping van het appartementencomplex gebruik maken van de tuinen die grenzen aan hun appartementen. Verweerder heeft een rijpad in (een deel van) de tuinen van klagers aangelegd, zodat een hoogwerker hierop kan rijden wanneer er (groot) onderhoud wordt uitgevoerd. Verweerder stelt als gezegd dat voorheen door de hoogwerkers over het aangrenzende deel buiten de tuinen – de gemeentegrond – werd gereden maar dat dit door de Gemeente niet meer wordt toegestaan. Daardoor is WonenBreborg dus genoodzaakt om een rijpad in de tuinen van klagers aan te leggen.

De Geschillencommissie maakt uit de door klagers toegezonden huurcontracten op dat de tuinen van klagers onderdeel uitmaken van het gehuurde. Uit toegezonden foto's blijkt dat sommige klagers in het verleden overkappingen, tegels en beplantingen in de tuinen hebben aangebracht, evenals hogere hekwerken rondom de tuinen. Oorspronkelijk zijn deze door bewoners aangebrachte zaken, meer specifiek de overkappingen en hogere hekwerken, gedoogd door WonenBreborg en/of de gemeente. Het is echter maar de vraag of klagers rechten kunnen ontlenen aan deze gedoogsituatie.

Ten aanzien van het eerste aspect (1) van de klacht van klagers, merkt de geschillencommissie op dat naar haar mening een onderscheid moet worden gemaakt tussen a) (de hoogte van) de omheining, en b) de inrichting van de tuinen.

Ad 1a) Wat betreft de hoogte van de omheining, heeft de geschillencommissie reeds in haar eerdere vraagstelling aangegeven, dat een Sociaal Plan -in casu het Sociaal Plan "Groot onderhoud cluster XXX"- een maatgevend stuk is, en geacht moet worden van tevoren uitgebreid en zorgvuldig besproken te zijn met alle betrokken partijen, waaronder de Gemeente.

In het bijzonder heeft de geschillencommissie daarbij gewezen op pagina 11, onder 3.6, van het sociaal plan, waarin onder meer het volgende staat beschreven:

"Er mag een nieuwe erfscheiding komen tot 1.80 m. Echter is de voorwaarde dat dit een haag moet zijn of een gaashekwerk waar planten doorheen kunnen groeien."

Dit aspect komt bijvoorbeeld ook terug in het Fasedocument van 18 november 2016.

WonenBreburg heeft desalniettemin na het groot onderhoud een hekwerk geplaatst van ca. 1 meter hoog.

Tijdens de hoorzitting is door klagers gesteld dat de buitenomheining vóór het groot onderhoud hoger was en dat de huidige buitenomheining van 1 meter moet worden verhoogd, mede omdat een hogere buitenomheining veiliger is voor klagers, en hun privacy meer waarborgt.

WonenBreburg heeft gesteld dat de huidige hoogte van de omheining noodzakelijk is in verband met de draaicirkel van eventuele hoogwerkers.

De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat, gelet op het te veronderstellen gewicht van het sociaal plan "Groot onderhoud cluster XXX", in samenhang gezien met de bevestiging in een mailbericht van de gemeente van 14 juni 2019 waarin staat dat een haag van 1,5 meter mogelijk is, er een buitenomheining van ten minste 1,5 meter (maar bij voorkeur van 1,8 meter) zou moeten kunnen worden geplaatst om de tuinen van klagers, zeker ook gelet op de reële veiligheidsbelangen van klagers.

Ad 1b) en 2)

Het aspect van de inrichting van de tuinen hangt in hoge mate samen met de vraag of het rijpad zou moeten worden verwijderd uit de tuinen van klagers. Vandaar dat deze punten door de geschillencommissie (deels) worden 'samengevoegd'.

Wat betreft de plaatsing van dit rijpad in de tuinen van klagers, heeft verweerder gesteld dat zij geen andere mogelijkheid zag dan wel ziet. De Geschillencommissie heeft WonenBreburg gevraagd naar bewijsstukken waaruit blijkt dat de Gemeente de harde voorwaarde heeft gesteld dat er geen rijpad op de grond van de gemeente mag worden aangelegd. Uit de ontvangen stukken maakt de Geschillencommissie weliswaar op dat er correspondentie tussen WonenBreburg en de gemeente heeft plaatsgevonden over een halfverharding/rijpad, maar niet is de geschillencommissie gebleken dat de gemeente expliciet en onmiskenbaar heeft aangegeven c.q. geëist dat er geen halfverharding/rijpad mocht worden aangelegd op de grond van de gemeente.

Dit, terwijl er in het verleden wèl buiten de buitenomheining van de tuinen van klagers om met een hoogwerker werd gereden, en het rijpad onmiskenbaar een forse inbreuk maakt op het (woon)genot van klagers bij het gebruik van hun tuinen.

Daarbij merkt de Geschillencommissie eveneens op dat ter discussie staat of er al dan niet door (een vertegenwoordiging van) klagers/bewoners een akkoord is gegeven op het aanleggen van het rijpad in de tuinen van klagers.

Gezien dit alles, acht de geschillencommissie het redelijk dat door WonenBreburch in alle ernst met de Gemeente in overleg wordt getreden over de mogelijkheden van een rijpad buiten de omheining van de tuinen van klagers. De Geschillencommissie acht dit constructief overleg tussen WonenBreburch en de gemeente wenselijk en billijk omdat relatief gering gebruik wordt gemaakt van het rijpad voor (groot) onderhoud (immers: hooguit enkele keren per jaar, gedurende zeer beperkte tijd), afgezet tegen de forse inbreuk op het woongenot van klagers.

WonenBreburch kan in dit overleg samen met de gemeente zoeken naar een alternatief voor de huidige situatie.

Mocht uit dit overleg naar voren komen dat een alternatief absoluut niet mogelijk is, dan acht de Geschillencommissie het wenselijk dat WonenBreburch klagers hier uitgebreid over informeert en duidelijk en inzichtelijk onderbouwt waarom het rijpad niet kan worden verlegd.

Volledigheidshalve zij ten aanzien van de overkappingen nog herhaald, dat het feit dat deze in het verleden gedoogd zijn niet impliceert dat klagers daarmee ook rechten verworven hebben.

Ad 3)

Niet ter discussie staat, dat klagers onder meer beplantingen en tegels hebben moeten (laten) verwijderen omdat het rijpad (deels) is aangelegd in de tuinen van klagers. De Geschillencommissie vindt een compensatie hiervoor op zijn plaats.

Klagers stellen dat mondeling met WonenBreburch is overeengekomen dat er een vergoeding van XXX euro per maand zou komen te gelden. Deze afspraak wordt door WonenBreburch ontkend. Nu deze afspraak niet zwart op wit staat, althans dit de geschillencommissie niet uit de stukken is gebleken, en ook anderszins niet is gebleken van een dergelijke afspraak, kan de geschillencommissie deze vergoeding niet toewijzen.

Wel constateert de geschillencommissie dat er een compensatie is geboden van in totaal XXX euro, plus een huurvermindering. Aanvankelijk werden ook schadeposten onder de compensatie gevat, maar in haar brief van 26 juni 2020 heeft WonenBreburch aangegeven dat schadegevallen apart zullen worden behandeld van deze compensatie, hetgeen de geschillencommissie juist voorkomt.

Daarbij merkt de geschillencommissie ook nog op, dat WonenBreburch (meermaals) een tuinendag

heeft georganiseerd, en dit ook nu weer aanbiedt, plus de toezegging heeft gedaan dat er verplaatsbare afscheidingen mogen worden geplaatst.

De commissie is van mening dat met dit alles een redelijke compensatie heeft plaatsgevonden.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.14

De klacht van de heer X heeft betrekking op de handelwijze van Klik voor Wonen (hierna: verweerder) rondom de uitschrijving van klager d.d. 27 juni 2017 als woningzoekende door Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 3 december 2020 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat Klik voor Wonen klager op 27 juni 2017 als woningzoekende heeft uitgeschreven, omdat klager de bijdrage voor het verlengen van deze inschrijving niet heeft voldaan. Inmiddels is de in de herstelregeling opgenomen hersteltermijn van 2 jaar verstreken. Klager verzoekt om herstel van zijn inschrijfduur.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Vooropgesteld zij, dat de Geschillencommissie begrip en oog heeft voor de moeilijke situatie van klager. Echter, de geschillencommissie heeft enkel de bevoegdheid om te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. De Geschillencommissie heeft daarbij in beginsel geen bevoegdheid om uitzonderingen te maken. Nog los daarvan geldt, dat klager op geen enkele wijze inzichtelijk heeft gemaakt middels medische stukken, danwel anderszins onderbouwd, waarom er sprake zou zijn van een uitzonderlijke situatie die tot afwijken van de regelgeving zou billijken c.q. nopen.

Niet is gebleken dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. Naar aanleiding van vergelijkbare situaties in het verleden, waarbij het inschrijfgeld niet was betaald en een woningzoekende was uitgeschreven, heeft Klik voor Wonen in 2016 op instigatie van de geschillencommissie een herstelregeling ingevoerd, waarbij woningzoekenden binnen twee jaar na uitschrijving kunnen verzoeken om herstel van de inschrijfduur. Voor deze regeling is destijds gekozen nu een betaling altijd onverhoopt aan de aandacht kan ontsnappen, maar er tegelijkertijd van uit moeten worden gegaan dat een belanghebbende deze omissie binnen 2 jaar zeker moet ontdekken. Er moet immers van uit gegaan worden dat deze betaling 'in het systeem' zit van ingeschrevenen. Deze termijn van twee jaar is in de onderhavige zaak ontegenzeggelijk verstreken, waardoor de herstelregeling niet meer van toepassing is. Immers, klager heeft voor het eerst in januari 2020 contact gelegd met Klik voor Wonen nadat hij op 27 juni 2017 werd uitgeschreven.

Op grond van het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond. Zoals tijdens de hoorzitting ook nadrukkelijk ter sprake is gekomen, adviseert de geschillencommissie

klager dringend om het advies van Klik voor Wonen te volgen, dat klager een WMO-beschikking kan aanvragen, waardoor zijn kansen op een voor hem aangepaste woning worden vergroot.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.15

De klacht van mevrouw X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Klik voor Wonen (hierna: verweerder) rondom een administratieve fout, waardoor klager twee woningen stelt te zijn misgelopen, alsook de wijze van compensatie voor dit mislopen van twee woningen.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen kan als vaststaand worden aangenomen, zoals desgevraagd ook is bevestigd door verweerder, dat er sprake is geweest van een (administratieve) fout van Alwel die ertoe heeft geleid dat klager een woning heeft misgelopen, terwijl klager deze woning aangeboden had moeten krijgen. Verweerder heeft als compensatie één – volgens verweerder een vergelijkbare - woning aan klager aangeboden, en wel aan de XA. Klager heeft deze woning geweigerd omdat zij de woning niet vergelijkbaar en vooral ook niet veilig vindt.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Nu verweerder in ieder geval ter zitting heeft erkend dat er een fout is gemaakt, beperkt de kern van deze zaak zich feitelijk tot de vraag of klager voldoende c.q. passend is gecompenseerd voor de gemaakte fout. De Geschillencommissie constateert dat verweerder een in beginsel vergelijkbare woning aan klager heeft aangeboden als compensatie voor de gemaakte fout, in de buurt van en de huidige woning van klager, en de aanvankelijk door haar beoogde woning aan de XB. Ook constateert de geschillencommissie dat verweerder zich naar aanleiding van de klacht van klager onverwijld en actief heeft ingespannen om de gemaakte fout te herstellen door naar een passende woning voor klager te zoeken.

Echter, alhoewel van een vergelijkbare woning gesproken kan worden, kunnen naar de mening van de Geschillencommissie toch vraagtekens geplaatst worden bij de passendheid van de aangeboden woning. Dit nu, zoals door klager aangegeven, maar zoals ook blijkt uit berichtgeving in BN de Stem en NU.nl, de woning zeker 1 jaar leeg lijkt te hebben gestaan wegens (ontruiming door) drugsproblematiek. Gezien de specifieke achtergrond van de door klager gewenste verhuizing, namelijk onder meer ernstige drugsproblematiek rond de huidige woning, dient zich naar de mening van de geschillencommissie in alle redelijkheid de vraag aan of in dit specifieke geval, gezien de specifieke omstandigheden, van een passend alternatief kan worden gesproken.

Zodoende ook, zou de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder willen doen om een tweede woning aan te bieden aan klager, nogmaals, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.18

De klacht van mevrouw X en de heer Y (hierna gezamenlijk: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de lekkage in de woning van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager medio oktober 2020 bij verweerder melding heeft gemaakt van gebleken schimmelvorming in haar woning. Deze schimmelvorming is aldus klager ontstaan door een lekkage in het toilet van klager, welke kort voordien was ontdekt. Klager wenst een schadevergoeding van verweerder omdat de lekkage het gevolg is van een foutief gemonteerde toiletpot en haar verzekering ook om die reden niet tot uitkering wenst over te gaan. Verweerder wijst de vordering van klager af en verwijst klager naar haar verzekeraar, omdat verweerder van mening is dat dergelijke schade dient te worden vergoed door de inboedelverzekering.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tijdens de hoorzitting is bevestigd, althans niet – afdoende - weersproken door verweerder, dat de schimmelvorming in de woning van klager is ontstaan door een lekkage in de woning als gevolg van het niet correct monteren van het toilet. Door de lekkage en de schimmelvorming is er schade ontstaan in de woning van klager.

Verweerder stelt dat klager zich voor geleden schade ten gevolge van een lekkage en schimmelvorming kan beroepen op haar inboedelverzekering. Klager heeft ook een beroep gedaan op haar inboedelverzekering. De verzekeraar van klager heeft haar echter bericht de door haar geleden schade niet te dekken, omdat de schade is ontstaan door een constructiefout in het toilet. Na de hoorzitting heeft klager een brief van haar verzekeraar d.d. 19 november 2020 aan de Commissie toegezonden, waarin de verzekeraar onderbouwt waarom de geleden schade niet wordt vergoed.

De Geschillencommissie deelt de stelling van verweerder dat bij geleden schade in een woning in beginsel eerst een beroep moet worden gedaan op de inboedelverzekering van de bewoner. Echter, in de onderhavige situatie heeft de verzekeraar het verzoek tot schadevergoeding afgewezen, omdat in de verzekeringsvoorwaarden staat opgenomen dat schade niet is verzekerd in het geval deze is ontstaan als gevolg van fouten in de constructie van de woning of wanneer die is ontstaan door schimmels en zwamgroei. De Geschillencommissie constateert derhalve dat klager door de verzekeraar niet schadeloos wordt gesteld. De Geschillencommissie is daarbij van oordeel dat het niet redelijk en billijk zou zijn dat klager zelf zou moeten opdraaien voor de geleden schade, terwijl de geleden schade klager - volgens de Commissie - niet valt te verwijten.

De Geschillencommissie acht het voldoende aannemelijk dat de ontstane schimmels en vochtschade zijn ontstaan door de constructiefout in de toiletpot van de woning van klager. Aangezien de toiletpot is gemonteerd door verweerder dan wel een door verweerder ingeschakelde derde, concludeert de Geschillencommissie dat verweerder verantwoordelijk kan worden gehouden voor de ontstane schimmels en vochtplekken in de woning van klager.

Overwegende dat de verzekeraar van klager de schade conform haar verzekeringsvoorwaarden niet vergoedt, en de Geschillencommissie van mening is dat klager schadeloos moet worden gesteld, ligt het naar de mening van de Geschillencommissie op de weg van verweerder om de woning te herstellen, nu de geleden schade in alle redelijkheid aan verweerder valt toe te rekenen.

Verweerder heeft gehamerd op het feit dat klager ingevolge artikel 7:220 lid 1 BW haar medewerking dient te verlenen aan het uitvoeren van de dringende (herstel)werkzaamheden, Het klopt dat dit artikel een gedoogplicht impliceert, om gelegenheid te geven tot herstelwerkzaamheden. Naar de mening van de geschillencommissie valt onder deze gedoogplicht te scharen dat klager haar inboedel (binnenshuis) verplaatst zodat er gelegenheid kan worden geboden tot de herstelwerkzaamheden. Onder deze gedoogplicht valt naar de mening van de geschillencommissie niet dat klager haar eigen vloer uit de woning moet verwijderen.

Gelet op het bovenstaande, met daarbij overwegend dat klager noemenswaardige last heeft ervaren van de vocht- en schimmelvorming en daardoor feitelijk sprake is van gederfd woongenot, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder, in deze specifieke omstandigheden, de woning van klager dient te herstellen in de oorspronkelijke staat voordat de schimmel- en vochtplekken zijn ontstaan, althans, dat zij de kosten hiervoor op zich dient te nemen.

Klager heeft uiteengezet waaruit de geleden schade bestaat. Het gaat hierbij om kosten voor verhuizing en opslag van goederen, het vervangen van de vloer en het verven dan wel behangen van de muur. Tevens zijn er twee kledingkasten beschadigd door schimmelvorming.

De Geschillencommissie is van oordeel dat de volgende schadeposten voor vergoeding/vervanging in aanmerking komen:

- het vervangen van de (rotte/onbruikbare delen van de) vloer van klager;
- het (vergoeden van het) verven dan wel behangen van de aangetaste muur/muren;
- het vergoeden dan wel vervangen van de kledingkasten van klager.

Wat betreft de kosten voor opslag, is de Geschillencommissie van oordeel dat hier geen schadeloosstelling op zijn plaats is, omdat de geschillencommissie ervan uit gaat dat de goederen van klager in haar woning kunnen worden verplaatst ten behoeve van de herstelwerkzaamheden.

Voorts gaat de geschillencommissie ervan uit dat, gezien het eerdere aanbod van vervangende tijdelijke woonruimte (bij XXX, red.), bij aanvang van de herstelwerkzaamheden, indien noodzakelijk, opnieuw een aanbod voor vervangende tijdelijke woonruimte zal worden gedaan.

De Geschillencommissie verwacht voorts dat de herstelwerkzaamheden zo snel als mogelijk door verweerder zullen worden aangevangen en dat klager zo snel als mogelijk hieraan medewerking verleent.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 20.21

De klacht van mevrouw A. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) aangaande het aanbrengen van een elektronisch sleutelsysteem op de centrale toegangsdeur van het appartementencomplex van klager, hetgeen naar de mening van klager inbreuk maakt op haar persoonlijke levenssfeer, alsook beklaagt klager zich over de wijze van communicatie over het een en ander.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat verweerder op of omstreeks 12 oktober 2020 een brief naar klager heeft verzonden met het bericht dat rond 26 oktober 2020 de toegangsdeur van het appartementencomplex van klager wordt voorzien van een nieuw elektronisch sleutelsysteem, waarbij tags benodigd zijn om de deur te openen.

Klager heeft aangegeven dat deze brief later dan 12 oktober 2020 is ontvangen en de werkzaamheden eerder dan 26 oktober 2020 zijn begonnen, waardoor klager weinig tijd heeft gehad om hierop te reageren. Daarbij is klager van mening dat door de invoering van het nieuwe sleutelsysteem haar privacy wordt geschonden, omdat met het elektronisch sleutelsysteem wordt geregistreerd door welke appartementsgebonden sleutel (tag) de portiek van het appartementencomplex wordt geopend. Klager wenst een oplossing voor de gestelde privacyschending.

Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat verweerder intern zou nagaan of er een mogelijkheid is dat de bewoners op anonieme wijze de tags gebruiken, zodat deze niet direct te herleiden zijn tot een adres of persoon. Op 10 februari 2021 heeft verweerder een reactie verzonden, dat het niet mogelijk is om een anonieme tag te maken. Klager is in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren en heeft op 8 maart 2021 een reactie verzonden met daarin enkele alternatieve voorstellen. De Geschillencommissie heeft verweerder op 19 maart 2021 verzocht om de voorstellen van klager te (her)overwegen. Op 1 april 2021 heeft verweerder hier afwijzend op gereageerd. Naar aanleiding van dit bericht heeft de Geschillencommissie besloten om uitspraak te doen.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De kern van de klacht van klager is dat met de invoering van het sleutelsysteem medio oktober 2020 haar privacy is geschonden, omdat verweerder de adresgegevens registreert van de tag waarmee het portiek van het appartementencomplex wordt geopend. Klager stelt dat ze alleen op haar adres woont, dus registratie van het adres ook direct enkel en alleen naar haar als persoon valt te herleiden. Klager wenst bij voorkeur de oude situatie in ere hersteld te zien, doch toch in ieder geval dat zij op anonieme wijze haar portiek kan betreden. Hiervoor heeft zij meerdere oplossingen voorgesteld.

Klager heeft zich tevens beklaagd over de wijze van (-te- late) communicatie van verweerder over de aankondiging van de werkzaamheden. Dit is gebeurd zonder hierin transparant te zijn of overleg met de bewoners in het complex te voeren, aldus klager. Volgens klager zaten er vijf dagen tussen de door klager ontvangen aankondiging van de werkzaamheden en de feitelijke dag waarop de (vervroegde) werkzaamheden zijn aangevangen.

Voor wat betreft dit klachtonderdeel oordeelt de Geschillencommissie dat de wijze van communiceren van verweerder geen schoonheidsprijs verdient. Het bericht van verweerder heeft klager niet binnen de –volgens verweerder gebruikelijk gestelde– termijn van twee weken bereikt. Bovendien zijn de werkzaamheden vervroegd aangevangen. Klager heeft hierdoor (te) beperkt de gelegenheid gekregen om op de brief van verweerder te reageren. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Ten aanzien van het klachtonderdeel waarbij klager stelt dat haar privacy is geschonden, kan de Geschillencommissie klager volgen in haar betoog dat verweerder zonder gedegen overleg de werkzaamheden ten aanzien van de wijziging van het sleutelsysteem in gang heeft gezet. Hoewel de privacybezwaren van klager invoelbaar zijn, en de Geschillencommissie heeft gepoogd een voor alle partijen acceptabele ‘tussenoplossing’ te bewerkstelligen, kan de Geschillencommissie tegelijkertijd geen nader-inhoudelijke uitspraak doen over de door klager gestelde privacy-schending en de gewenste oplossing. Dit, gelet op de beperkte bevoegdheid van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft klager vooraf ook reeds nadrukkelijk geïnformeerd over deze beperkte bevoegdheid. De Geschillencommissie is van mening dat de klacht over het gestelde schenden van de privacy van klager eerder thuis hoort bij een instantie die zich specifiek bezig houdt met (klachten over) privacyschendingen, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. De Geschillencommissie adviseert dan ook om, indien klager haar klacht verder wenst door te zetten, de zaak voor te leggen aan een daartoe gespecialiseerde en bij uitstek geoutilleerde instantie(s).