

JAARVERSLAG 2019

**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 2019	4
3.2 Aard, inhoud en bezwaarde	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
 Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2019 per woningcorporatie	
Bijlage 2: Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken	

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2019 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 2019 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 is in 2019 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)

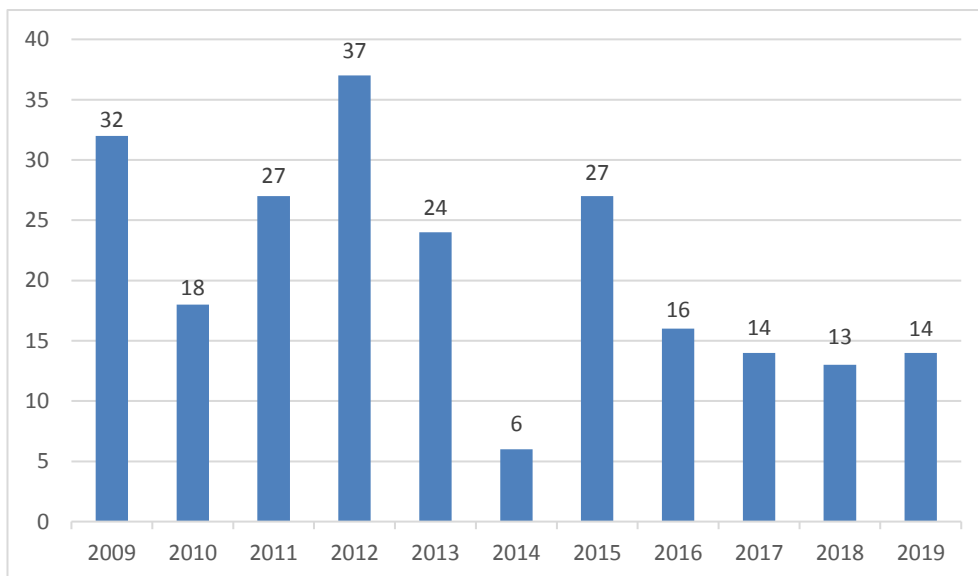
In 2019 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreborg en Alwel (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 2019

De Geschillencommissie heeft in 2019 14 bezwaarschriften ontvangen. Dit is één bezwaarschrift meer dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 14 ontvangen bezwaarschriften in 2019 zijn er zes door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij twee van de ontvangen bezwaarschriften (waaronder één die in behandeling is genomen) zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen. De overige zeven bezwaarschriften zijn niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

3.2 Aard, inhoud en bezwaarde

Hieronder is opgenomen op welke woningcorporatie of Klik voor Wonen de 13 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

Alwel: vier bezwaarschriften, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- één ongegrond is verklaard;
- één behandeld bezwaarschrift na een hoorzitting onderling is opgelost;
- één niet in behandeling is genomen.

Klik voor Wonen: twee bezwaarschriften, waarvan er:

- één onderling is opgelost;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

Laurentius: vijf bezwaarschriften, waarvan er:

- één ongegrond is verklaard;
- één dossier nog in behandeling is;
- twee niet in behandeling zijn genomen
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

WonenBreburch: drie bezwaarschriften, waarvan er:

- één ongegrond is verklaard;
- twee ingediende klachten het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

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 2019 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2019 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2018 ongeveer gelijk. Van de in 2019 ingediende bezwaarschriften zijn er zes bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Opvallend is het vrijwel gelijke aantal bezwaarschriften dat de afgelopen jaren is ingediend. Sinds 2016 worden er jaarlijks tussen de 14 en 16 bezwaarschriften ingediend. Wel wisselt het jaarlijks aantal klachten dat in behandeling wordt genomen. In 2017 zijn er twee bezwaarschriften in behandeling genomen. In 2018 is dit aantal toegenomen naar zes. In 2019 zijn er ook zes bezwaarschriften in behandeling genomen.

Van de zes behandelde zaken in 2019 heeft één bezwaar na een hoorzitting alsnog tot een schikking geleid, zijn drie bezwaarschriften ongegrond verklaard, is één klacht gegrond verklaard en is één klacht nog in behandeling. Ten aanzien van de klacht die nog in behandeling is heeft de hoorzitting al plaatsgevonden maar is er nog ruimte voor een minnelijke schikking. Vandaar dat de Geschillencommissie deze zaak heeft aangehouden tot nader bericht.

Bij een aantal van de in 2019 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 is gevraagd om zijn of haar klacht bij de woningcorporatie of Klik voor Wonen in te dienen. Dit doet vermoeden dat de klacht alsnog is opgelost door de woningcorporatie of Klik voor Wonen.

De Geschillencommissie merkt op dat aantal klachten betrekking hebben op het niet toewijzen van een woning. Een onderwerp van een bezwaarschrift was bijvoorbeeld dat iemand niet aan een bepaalde inkomensgrens zou voldoen of dat iemand in de veronderstelling was dat de woning al aan klager zou toekomen. Andere onderwerpen van de bezwaarschriften hebben betrekking op onder andere burenoverlast, geluidsoverlast en het niet of onvoldoende informeren over bepaalde regelingen. De Geschillencommissie merkt op dat er dit jaar geen bezwaarschriften over een urgentieaanvraag zijn ingediend, hetgeen de voorgaande jaren wel het geval was.

De Geschillencommissie merkt voorts op dat een goede informatievoorziening en het adequaat oppakken van ingediende klachten kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van de voorgaande jaren wederom 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. Op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag wordt op de websites van de woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen.

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.

BIJLAGE 1:

**Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2019 per
woningcorporatie**

Instantie	Gegron	Ongegron	Gedeeltelijk gegron	Geschikt	Niet in behandeling	Nog in behandeling	Totaal
Alwel	1	1	0	1	1	0	4
Klik voor Wonen	0	0	0	1	1	0	2
WonenBreburg	0	1	0	0	2	0	3
Laurentius	0	1	0	0	3	1	5
Totaal	1	3	0	2	7	1	14

BIJLAGE 2:

**Geanonimiseerde weergave van de door de
Geschillencommissie behandelde zaken**

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 19.01

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van Alwel rondom het besluit tot het niet toekennen van een woning aan de heer en mevrouw X (hierna: klager) wegens het niet voldoen van klager aan de inkomensgrens. De Geschillencommissie heeft op 12 maart 2019 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager in eerste instantie een woning is toegewezen op basis van een door klager opgegeven geschat inkomen over 2018, maar Alwel deze toewijzing heeft ingetrokken met als argument dat het - achteraf gecontroleerde - inkomen van klager in 2018 te hoog was om in aanmerking te komen voor deze woning.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Alwel heeft besloten de toewijzing van de woning aan klager in te trekken, omdat het inkomen van klager uit zou komen boven de inkomensgrens om in aanmerking te komen voor deze woning. Klager heeft bij zijn aanvraag de laatste 3 loonstroken van zijn vrouw over 2018 aan Alwel overgelegd. Voor wat betreft het inkomen van de man is verwezen naar het inkomen in 2017, nu dit (nagenoeg) gelijk is gebleven. Voor wat betreft het inkomen van de vrouw hebben klagers gerekend met de cumulatieven over 2018. Alwel heeft het inkomen van klager doorberekend omdat inkomensverklaring voor 2018 nog niet beschikbaar was.

De Geschillencommissie merkt op dat de kern van het geschil de wijze van de berekening van het jaarinkomen betreft. Tijdens de hoorzitting heeft Alwel de wijze van inkomensberekening toegelicht, waarbij is gerefereerd aan een door de medewerkers van Alwel gehanteerd beleid voor de inkomensberekening. Dit beleid is enkel intern bekend bij Alwel en wordt toegepast door de woonconsulenten. Na door de commissie verzochte navraag na de hoorzitting, is door Alwel nogmaals bevestigd dat dit beleid niet formeel op schrift staat en dat dit ook niet bekend is gemaakt op de website. Dit, terwijl - in ieder geval in het onderhavige geval - voor de vaststelling van het inkomen van doorslaggevend belang is welke periode als peiljaar wordt aangehouden: ofwel een kalenderjaar, dan wel de periode van een jaar gerekend vanaf 3 maanden terug.

Ingevolge artikel 1:3 Awb lid 4, wordt onder beleidsregel verstaan:

Een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan.

Dit impliceert naar de mening van de Commissie dat het beleid omtrent de woningtoewijzing en het aan te merken (gewijzigde) inkomen formeel dient vast te liggen.

Naar Alwel heeft aangegeven, is dit laatste niet het geval.

De Geschillencommissie is van oordeel dat, bij gebrek aan (kenbaar) officieel beleid, er dient te worden teruggevallen op de Woningwet. In artikel 1 van de Woningwet staat 'huishoudinkomen' als volgt gedefinieerd:

"Gezamenlijke verzamelinkomens als bedoeld in artikel 2.3 van de Wet Inkomstenbelasting 2011 (...)"

Uit artikel 2.3 van de Wet Inkomstenbelasting volgt dat:

"De inkomstenbelasting wordt geheven over het door de belastingplichtige in het kalenderjaar genoten:

a. belastbare inkomen uit werk en woning (...)"

De Geschillencommissie meent voorts dat het bovenstaande aansluit bij het feit dat op het moment dat het inkomensformulier van de belastingdienst over 2018 wordt verkregen wél weer het inkomen in het voorafgaande kalenderjaar (in dit geval 2018) geldt voor de berekening. Immers zou in de periode tot en met december 2018 de inkomensverklaring 2017 gelden, de eerste maanden van 2019 het inkomen over het jaar 2019 en, nadat de inkomensverklaring 2018 bekend is, weer het inkomen over 2018.

Gelet op het bovenstaande concludeert de Geschillencommissie dat voor de berekening van het (gewijzigde) jaarinkomen het gezamenlijke belastbare inkomen over het kalenderjaar 2018 had moeten worden aangehouden. Het inkomen van de heer X was ongewijzigd, en dus bekend, en het inkomen van mevrouw X over

2018 kon middels de cumulatieven op haar laatste loonstrook worden berekend. Deze optelsom leidt tot indeling in categorie II, zoals ook door klager betoogd.

De Geschillencommissie is van oordeel dat Alwel het inkomen van klager niet correct heeft berekend en dus ten onrechte de woning niet heeft toegewezen aan klager. Door het incorrect handelen van Alwel is klager in zijn belang getroffen. De Geschillencommissie draagt Alwel dan ook op om zo mogelijk alsnog de betreffende woning aan klager aan te bieden. Indien dit niet meer mogelijk is, dient klager naar oordeel van de commissie gecompenseerd te worden door een onverwijld aanbod van een vergelijkbare woning.

De Geschillencommissie doet Alwel de dringende aanbeveling om onverwijld officieel beleid vast te leggen, wat ook kenbaar wordt gemaakt, om in het vervolg onduidelijkheden problemen en teleurstellingen te voorkomen.

Tot slot hecht de Geschillencommissie er nog aan het volgende op te merken. Bij gelegenheid van de hoorzitting heeft de gemachtigde van Alwel -letterlijk- te kennen gegeven: "Het maakt niet uit wat jullie beslissen, wij blijven dit zo doen". Dit geeft naar het oordeel van de Geschillencommissie geen enkele pas en ondermijnt bovendien het gezag van de Geschillencommissie alsook de uitvoering van de aan haar opgedragen taak.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 19.03

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreburg rondom het besluit tot het niet toekennen van een woning aan mevrouw X (hierna: klager). De Geschillencommissie heeft op 6 mei 2019 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager in eerste instantie een woning is toegewezen, maar WonenBreburg deze toewijzing heeft ingetrokken met als argument dat klager niet in aanmerking komt voor deze woning, omdat ze niet voldoet aan de voorwaarden binnen het systeem van passend toewijzen. Klager heeft onjuiste gegevens op de website ingevuld, waardoor ze heeft kunnen reageren op een woning waarvoor klager niet in aanmerking zou komen wanneer de gegevens juist zouden zijn ingevuld.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie merkt op dat bij de advertentie staat vermeld dat de regels voor “passend toewijzen” van toepassing zijn. Volgens de Geschillencommissie is op de website duidelijk uitgelegd welke voorwaarden van toepassing zijn om een aanmerking te komen voor een woning. Ter zitting heeft klager ook aangegeven op de hoogte te zijn van de voorwaarden. Wanneer klager onjuiste gegevens invult op de website en reageert op een woning waarvoor klager niet in aanmerking komt, dan kan dit WonenBreburg niet worden verweten. De Geschillencommissie ziet hierin ook geen uitzonderingen. De stelling van klager dat de onjuiste gegevens zouden zijn ingevuld vanwege het feit dat de website er regelmatig uit zou liggen, doet hieraan niet af.

Allereerst is niet gebleken dat de website er regelmatig uit zou liggen, noch hoe dit van invloed is geweest op het invullen van de gegevens. Ten tweede is het de verantwoordelijkheid van klager om na te zien of zij de juiste gegevens heeft ingevuld alvorens de gegevens te uploaden. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Overigens neemt het bovenstaande niet weg dat ook in de advertentie de voorwaarden duidelijk moeten worden vermeld. Uit de aangeleverde gegevens blijkt dat tekst die staat bij het inschrijven van een woning als volgt luidt:

“Bij deze woning gelden de voorwaarden van Passend Toewijzen. Om te reageren moet je voldoen aan de volgende voorwaarde(n): Huishoudgrootte: Minimaal 2 personen”.

Volgens de Geschillencommissie zou het duidelijker voor een woningzoekende zijn wanneer aan de voorwaarden wordt toegevoegd dat moet worden voldaan aan de huishoudgrootte en het inkomen conform de voorwaarden van passend toewijzen. De Geschillencommissie doet dan ook de aanbeveling om de tekst zodanig anders te formuleren dat in het vervolg verwarring hierover wordt voorkomen.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat voor een andere woning klager ‘0^e’ op de wachtlijst staat voor deze woning en deze niet toegewezen heeft gekregen, is de Geschillencommissie van oordeel dat duidelijk op de website is vermeld (zo blijkt ook uit de aangeleverde screenshot) dat de inschrijving nog steeds open stond. Wanneer iemand ‘0^e’ op een wachtlijst staat, betekent dit volgens de Commissie niet dat iemand vooraan in de wachtrij staat. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ook ongegrond.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 19.04

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom het niet erkennen van klager als actieve bewoner.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager meermaals contact heeft gehad met verweerder en dat klager de indruk heeft dat verweerder klager probeert zwart te maken. Volgens klager kan hij pas toetreden tot het bestuur van de huurderskoepel als hij door verweerder als actieve bewoner wordt erkend. Volgens klager weigert verweerder klager te erkennen als actieve bewoner.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat er onduidelijkheid bij klager was over de mogelijkheid tot het toetreden tot het bestuur van de huurderskoepel. De huurderskoepel is onafhankelijk van de woningcorporatie. Volgens het betreffende huishoudelijk reglement en de statuten, in het bijzonder artikel. 3 sub a van het Reglement en artikel. 8 van de Statuten, wordt het bestuur van de huurderskoepel door de Algemene Ledenvergadering uit haar leden gekozen c.q. benoemd en kunnen kandidaten voor het bestuur worden gesteld door het bestuur of door een lid. Klager heeft dus zelf de keuze om zich kandidaat te stellen als lid van het bestuur van de huurderskoepel. Verweerder heeft dus geen invloed op de benoeming van klager en mag dat ook niet hebben. Anders zou de essentie van de huurderskoepel teniet gedaan (kunnen) worden..

Klager stelt in zijn klacht dat verweerder hem probeert zwart te maken, waardoor hij niet tot de huurderskoepel kan toetreden. De Geschillencommissie is van oordeel dat dit - nog los van de vraag óf klager daadwerkelijk zwart gemaakt is - gezien de bovenstaande uiteenzetting, een onjuiste gedachtegang is. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Daarbij benadrukt de Geschillencommissie op, zo is ook gebleken tijdens de hoorzitting, dat verweerder veel bemoeienissen heeft met wie als actieve bewoner wordt aangemerkt of wie toetreedt tot een bewonerscommissie. De Geschillencommissie stelt voorop dat verweerder slechts bevoegd is om duidelijke,

voor iedereen kenbare kaders te schetsen waaraan een actieve bewoner of een lid van de bewonerscommissie moet voldoen. Verweerder mag geen inhoudelijke bemoeienis hebben met de benoeming van leden van de bewonerscommissie of actieve bewoners, laat staan (bestuurs)leden van de huurderskoepel.

Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat verweerder niet kenbaar heeft gemaakt aan welke voorwaarden een lid van de bewonerscommissie of een actieve bewoner moet voldoen. De Geschillencommissie adviseert verweerder om de functie van actieve bewoner of lid van de bewonerscommissie te formaliseren, waarbij een duidelijke omschrijving wordt gegeven en dit vervolgens op de website van verweerder te plaatsen zodat dit voor iedereen kenbaar is.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 19.08

De klacht van mevrouw X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) rondom het niet vooraf informeren over een bestaande burenoverlast en een spijtoptantenregeling. De Geschillencommissie heeft op 30 september 2019 een hoorzitting gehouden. Na de hoorzitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld om onderling tot een oplossing te komen. Klager heeft uiteindelijk de Geschillencommissie verzocht om alsnog tot een uitspraak te komen.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager in haar woning overlast ervaart van omwonenden en dat zij verweerder verwijt dat verweerder klager niet voorafgaand aan het accepteren van de huurwoning heeft geïnformeerd dat er voordien sprake zou zijn geweest van overlast. Klager stelt dat zij ook niet is geïnformeerd over de spijtoptantenregeling. Klager wenst een oplossing voor deze situatie.

Tijdens de hoorzitting is de afspraak gemaakt dat verweerder intern zou nagaan of de bereidheid / mogelijkheid bestaat om klager intern te laten verhuizen. Op 18 oktober 2019 heeft verweerder laten weten dat de bereidheid bestaat om klager een andere woning binnen het wooncomplex aan te bieden, wat betekent dat verweerder binnen het wooncomplex van klager op zoek gaat naar een andere woning waarnaar klager intern kan verhuizen.

Op 10 januari 2020 heeft klager de Geschillencommissie verzocht om alsnog uitspraak te doen, omdat het contact met verweerder volgens klager niet voorspoedig zou verlopen en klager nog steeds overlast ervaart.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie merkt op dat de klacht bestaat uit twee onderdelen. Volgens klager had verweerder haar voorafgaand aan het huren van de woning moeten informeren dat er sprake is (geweest) van overlast rondom de woning die klager uiteindelijk is gaan huren. Daarnaast stelt klager dat verweerder haar had moeten wijzen op de spijtoptantenregeling.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het niet voorafgaand informeren dat er sprake is (geweest) van overlast rondom de betreffende huurwoning, heeft

verweerder hierbij een toelichting gegeven en onder meer aangegeven dat de overlast destijds in de persoonlijke sfeer lag, waardoor verweerder ervan overtuigd was dat met de verhuizing van de oude huurder de overlast ten einde zou zijn. Zodoende ook heeft verweerder geen reden gezien om in dit geval een potentiële huurder hiervan op de hoogte te stellen. De Geschillencommissie acht dit verweer aannemelijk. Van Alwel kan naar de mening van de Geschillencommissie niet verlangd worden dat zij iedere potentiële huurder informeert over zaken die in of rond een te accepteren huurwoning hebben gespeeld. De Geschillencommissie concludeert dat verweerder in deze situatie niet onzorgvuldig heeft gehandeld. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Voor wat betreft de klacht dat klager door verweerder niet op tijd is geïnformeerd over de spijtoptantenregeling, concludeert de Geschillencommissie dat de spijtoptantenregeling in deze situatie niet van toepassing is, omdat de spijtoptantenregeling ziet op zeer uitzonderlijke situaties, waarin iemand bijvoorbeeld ernstige heimwee heeft naar de oude woning of wijk. De spijtoptantenregeling is niet bedoeld om te ontkomen aan ervaren overlast. Daarvoor zijn andere middelen en/of acties aangewezen. Voor verweerder is er dan ook geen reden om klager te wijzen op deze spijtoptantenregeling. De Geschillencommissie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Wel doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om de spijtoptantenregeling beter kenbaar te maken, omdat deze regeling niet eenvoudig was terug te vinden op de website van verweerder ten tijde van het doen van deze uitspraak.

Ten slotte wil de Geschillencommissie opmerken dat het prettig was dat de wijkconsulent bij de hoorzitting aanwezig was, wat ertoe heeft geleid dat door zijn uitleg en toelichting de Geschillencommissie een beter beeld heeft gekregen van de feitelijke situatie. Daarnaast heeft de Geschillencommissie een grote betrokkenheid van de wijkconsulent bij klager opgemerkt, waarbij hij zich heeft ingespannen om eventuele overlast te beoordelen.

Ook heeft de Alwel uiteindelijk ingestemd met interne verhuizing, waardoor de Geschillencommissie de indruk heeft gekregen dat Alwel zich ingespannen heeft voor de bevordering van het welzijn van klager. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat verweerder actief op zoek blijft voor klager.