

JAARVERSLAG 2023

STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA



Stedelijke
Geschillencommissie
Breda



WonenBreda

Thuisvester



klikvoor
wonen.nl

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Stedelijke Geschillencommissie Breda | 3 |
| 3. Overzicht ontvangen en behandelde geschillen | 4 |
| 3.1 Ontvangen klachten in 2023..... | 4 |
| 3.2 Behandeling van de klachten | 5 |
| 4. Conclusies en aandachtspunten | 9 |
| 4.1 Ingediende klachten | 9 |
| 4.2 Aard en inhoud klachten..... | 10 |
| 4.3 Aanbevelingen | 11 |
| BIJLAGE 1: Overzicht geschillen ingediend in 2023 per Woningcorporatie | 13 |
| BIJLAGE 2: Geanonimiseerde uitspraken 2023 Stedelijke Geschillencommissie Breda | 14 |

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag ziet op de klachten die in 2023 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel geschillen bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie daadwerkelijk in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betroffen. Tot slot geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2023 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 klachten 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 voor in het geval van ontstentenis van één van de commissieleden).

De Commissie was in 2023 als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervangend voorzitter: de heer mr. J. van Boekel)
- De heer de heer P. Verheijen namens de Woningcorporaties en Klik voor Wonen
gezamenlijk.
(plaatsvervangend lid: J.C.E. van Steenderen)
- Mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk namens de Huurderskoepel.
(plaatsvervangend lid: de heer M. El Kouazi)

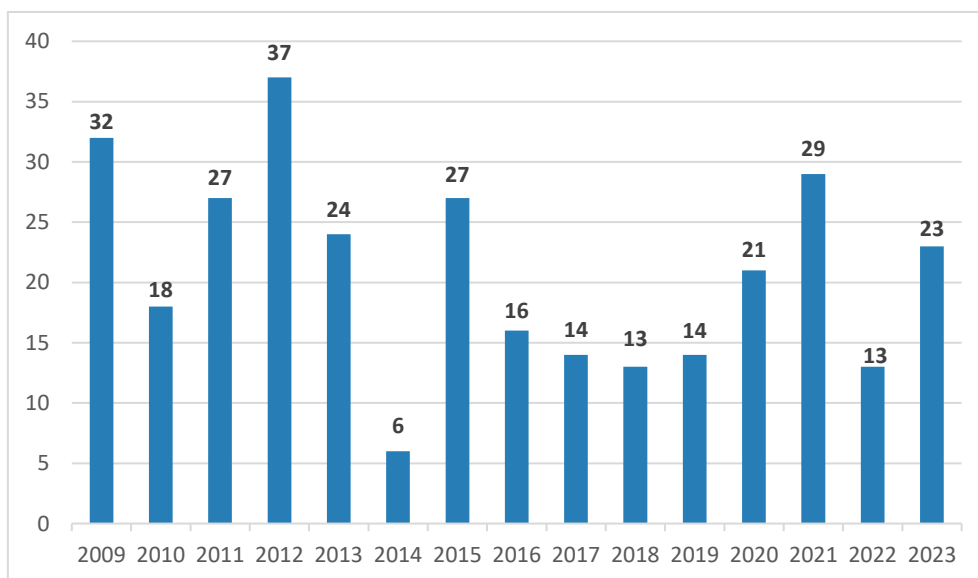
In 2023 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE GESCHILLEN

De Geschillencommissie is bevoegd klachten te behandelen over het handelen of nalaten van één van de vijf Woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreburg, Alwel, Woonvizier (per juli 2023), 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 klachten in 2023

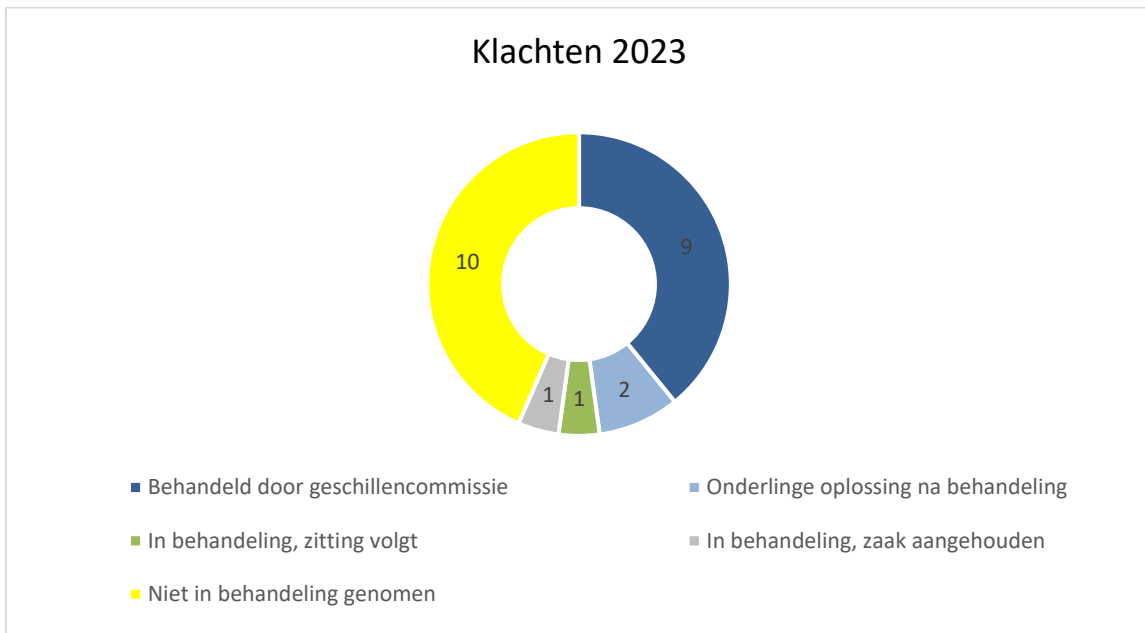
De Geschillencommissie heeft in 2023 23 klachten ontvangen. Dit zijn 10 klachten meer dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen klachten per jaar

Klachten 2023

Van de 23 ontvangen klachten in 2023 zijn er dertien door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Van de dertien behandelde klachten zijn in twee gevallen klager en Woningcorporatie na de hoorzitting alsnog tot een onderlinge oplossing gekomen, is - ten tijde van het opstellen van het jaarverslag - nog één zaak in behandeling door de Geschillencommissie waarbij een hoorzitting zal plaatsvinden en is één zaak aangehouden nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden. De overige tien klachten zijn niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen.



Figuur 2: Onderscheid tussen behandelde en niet behandelde klachten

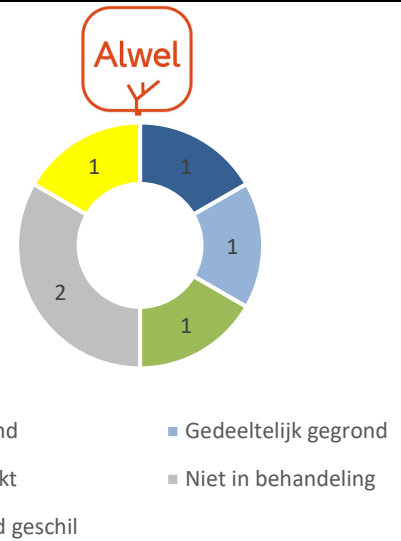
3.2 Behandeling van de klachten

Hieronder is opgenomen op welke Woningcorporatie of Klik voor Wonen de 23 ontvangen klachten betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de klachten heeft afgewikkeld.

Alwel

Zes klachten, waarvan er:

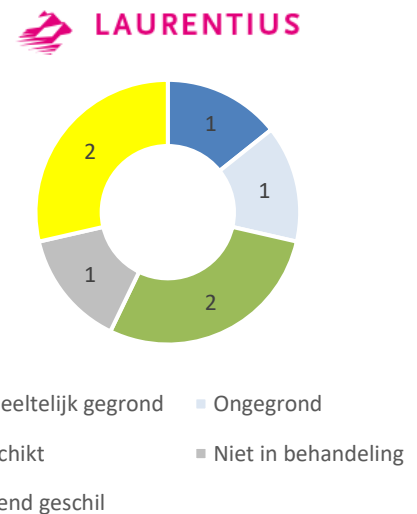
- één gegrond is verklaard;
- één gedeeltelijk gegrond is verklaard
- één is geschikt nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden;
- twee ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen, dan wel wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie;
- één klacht nog in behandeling is bij de Geschillencommissie.



Laurentius

Zeven klachten, waarvan er:

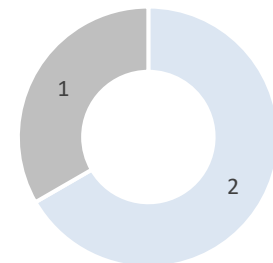
- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- één ongegrond is verklaard;
- één is geschikt nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden;
- één onderling is opgelost;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen;
- twee klachten in behandeling zijn genomen door de Geschillencommissie, waarbij nog één hoorzitting moet plaatsvinden en één geschil na een hoorzitting is aangehouden.



WonenBreborg

Drie klachten, waarvan er:

- twee ongegrond zijn verklaard;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie

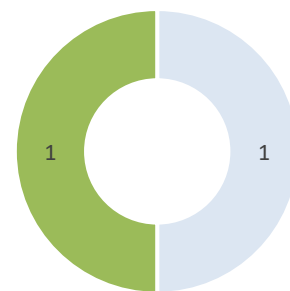


■ Ongegrond ■ Niet in behandeling

Thuisvester

Twee klachten, waarvan er:

- één ongegrond is verklaard;
- één onderling is opgelost.

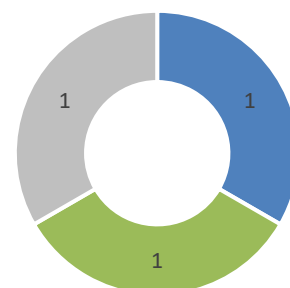


■ Ongegrond ■ Geschikt

Woonvizer

Drie klachten, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- één onderling is opgelost;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen.

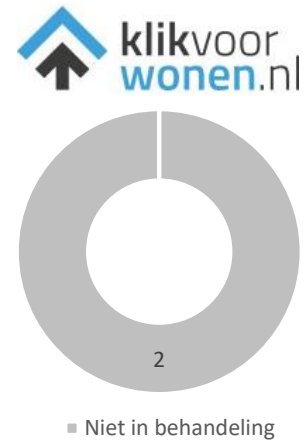


■ Gegrond ■ Geschikt ■ Niet in behandeling

Klik voor Wonen

Twee klachten, waarvan er:

- twee ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen, dan wel wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie.



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

De adviezen van de Geschillencommissie in de in 2023 behandelde klachten zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2023 ontvangen klachten is in vergelijking met 2022 aanzienlijk gestegen. Waar in 2020 en 2021 een stijgend aantal klachten waarneembaar was, lijkt, na een 'dip' van het aantal klachten in 2022, de stijgende lijn in het aantal klachten sinds 2023 weer toe te nemen.

Van de 23 in 2023 ingediende klachten zijn er 13 klachten door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Iets meer dan de helft van de ingediende klachten is dus daadwerkelijk in behandeling genomen.

4.1 Ingediende klachten

Het gestegen aantal klachten (23 in 2023 t.o.v. 13 in 2022) is opvallend. Tussen 2016 en 2019 werden er jaarlijks tussen de 14 en 16 klachten ingediend. In 2020, 2021 en 2023 is dit aantal substantieel toegenomen. Een mogelijke oorzaak is dat bewoners door de situatie omtrent COVID-19 vermoedelijk meer thuis zijn gaan werken c.q. thuis zijn geweest dan de jaren daarvoor, en bewoners daardoor meer aandacht hebben voor (gebreken aan) hun woning, hier mogelijk meer tijd in zijn gaan steken, maar bijvoorbeeld ook meer overlast hebben kunnen ervaren. Daarentegen vindt de Commissie het gedaalde aantal klachten in 2022 daar weer niet mee in lijn.

Het aantal toegenomen klachten valt ook te verklaren omdat in juli 2023 Woonvizier is toegetreden. Tegen Woonvizier zijn in 2023 drie klachten ingediend.

Van de 23 in 2023 ingediende klachten, zijn er 13 in behandeling genomen. Van de in totaal 12 in 2023 afgehandelde zaken (waarbij een hoorzitting heeft plaatsgevonden) zijn:

- twee klachten gegrond verklaard;
- twee klachten gedeeltelijk gegrond verklaard;
- vier klachten ongegrond verklaard;
- twee klachten onderling opgelost nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden;
- twee klachten nog in behandeling dan wel aangehouden na de hoorzitting.

Ondanks het stijgend aantal klachten in 2023 ten opzichte van 2022, is het aantal klachten relatief laag wanneer men zich realiseert hoeveel huurders onder de verschillende Woningcorporaties en Klik voor Wonen vallen. Vermoedelijk zijn er toch relatief weinig klachten, of functioneert de eigen klachtenprocedure van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen zelf goed, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. Het kan ook zijn dat sommige klachten te juridisch of specifiek van aard zijn, en daardoor voorgelegd worden aan de huurcommissie of de rechter.

Het relatief lage aantal klachten zou 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 wordt (of wordt gecommuniceerd dat, op verzoek, naar de juiste Geschillencommissie worden verwezen). De Geschillencommissie constateert dat er door de Woningcorporaties en Klik voor Wonen ook, vaker dan vroeger, actief op de Geschillencommissie wordt gewezen in het geval van een patstelling.

Bij een aantal van de in 2023 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 was 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 nog onvoldoende gelegenheid was geweest om de mogelijkheden van een onderlinge oplossing te bezien. Daarbij is vaak de vraag gesteld of de Woningcorporatie of Klik voor Wonen nog wil pogen om de klacht gezamenlijk op te lossen, of dat zij de klacht als intern afgehandeld beschouwt.

Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen nadat zij een klacht hadden ingediend en hen om een nadere onderbouwing van de klacht was gevraagd. Hetzelfde is ook wel gebeurd daar waar klagers was gevraagd om hun klacht eerst nadrukkelijk bij de Woningcorporatie of Klik voor Wonen voor te leggen, en op een later moment navraag werd gedaan naar de status van het dossier. Dit doet vermoeden dat dergelijke klachten dan alsnog opgelost zijn door de Woningcorporatie of Klik voor Wonen.

4.2 Aard en inhoud klachten

De aard en achtergrond van ingediende klachten verschilt per klacht. Wel is er een aantal onderwerpen dat in veel klachten terugkomt. Voorbeelden van de ontvangen klachten zijn:

- klachten over de staat van de woning;
- communicatie, klachten of ontstane schade na (onderhouds)werkzaamheden in of in de buurt van de woning van klager;
- gebreken aan de woning, zoals tochtklachten, lekkage en schimmelvorming in de woning;
- last van ongedierte in de woning van klager;
- klachten over (de uitkomst van) het lotingmodel om in aanmerking te komen voor een woning;
- bejegening door (medewerkers van) een Woningcorporatie;

- (communicatie over) het niet tijdig opleveren van een woning;
- de rekenwijze om het inkomen te bepalen m.b.t. het toewijzen van een woning;
- burenoverlast en geluidsoverlast;
- het niet toekennen van een vergoeding wegens ongemak of gederfd woongenot;
- duurzaamheidsplannen, waarbij klager zich beklagt dat zij -anders dan anderen- nog niet aan de beurt zijn.

De Geschillencommissie merkt op dat de klachten variëren in onderwerp, doch dat dit jaar een terugkerende categorie van klachten ziet op de staat van een woning –in de meest brede zin van het woord-, en ervaren (geluids)overlast van burenen. Een onderwerp dat de laatste jaren vaker voor lijkt te komen, betreft klachten over (onderhouds)werkzaamheden, zoals overlast hiervan, communicatie hierover of hieruit ontstane schade bij klagers.

Daarnaast constateert de Geschillencommissie een toename van klachten die (sterk) juridisch van aard zijn, zodat deze strikt juridisch-inhoudelijk bezien niet onder de beoordelingsruimte van de Geschillencommissie vallen.

Ook dit jaar heeft de Geschillencommissie in enkele gevallen gemeend dat een Woningcorporatie of Klik voor Wonen nogmaals expliciet in de gelegenheid moest worden gesteld om een klacht onderling op te lossen, hoewel de klachtenprocedure bij de Woningcorporatie strikt genomen kon worden geacht te zijn doorlopen. Dit betrof bijvoorbeeld gevallen waarin sprake was van een zeer gering financieel belang, of waarin een klager al te voortvarend zijn heil leek te zoeken bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie zag daarbij soms nog ruimte voor een onderlinge oplossing.

4.3 Aanbevelingen

De Geschillencommissie hecht waarde aan een correcte interne klachtafhandeling door de Woningcorporaties 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 benadrukt de Geschillencommissie nog het belang van een professionele werkhouding van de werknemers/afgevaardigden van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen. De Geschillencommissie zag in 2023 tijdens de hoorzittingen zowel in de opkomst vanuit de

Woningcorporaties (veelal een delegatie bestaande uit minimaal 2 personen) als op de inhoud betrokkenheid bij de zaken. Iets wat de Geschillencommissie zonder meer positief vindt.

Een uitzondering hierop is dat éénmaal een Woningcorporatie heeft aangegeven niet aanwezig te zullen zijn bij de hoorzitting, omdat men van mening was dat het geschil al zou zijn opgelost. Dit, terwijl de klagende partij een hoorzitting op prijs stelde. Ondanks nadrukkelijke verzoeken zijdens de Geschillencommissie, gaf men geen acte de présence. Dit geeft geen pas. In dergelijke situatie verwacht de Geschillencommissie dat een Woningcorporatie toch aanwezig zal zijn bij een hoorzitting – mede uit respect voor de klagende partij, maar óók uit respect richting de Geschillencommissie. Hoewel de Commissie hoopt dat dit een ‘eenmalige uitschieter’ was, doet de Geschillencommissie de nadrukkelijke aanbeveling aan de Woningcorporaties om te allen tijde aanwezig te zijn bij een hoorzitting, zeker ook als de Geschillencommissie hier (uitdrukkelijk) om verzoekt.

De Geschillencommissie merkt, net als voorgaande jaren, op dat het adequaat oppakken van ingediende klachten en een goede informatievoorziening 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 tijdig geïnformeerd worden, zodat daar waar mogelijk reeds in een vroegtijdig stadium hierover kan worden gediscussieerd - en niet wanneer er reeds sprake is van voldongen feiten. Ook een accurate terugkoppeling van acties naar aanleiding van een melding is voornaam.

Tot slot, 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 enkele tientallen euro’s (soms) ook wel vergaand, tijdrovend en kostbaar.

BIJLAGE 1:

OVERZICHT KLACHTEN INGEDIEND IN 2023 PER WONINGCORPORATIE

| Instantie | Geground | Gedeeltelijk Ongegrond | Ongegrond | Geschikt | Niet behandeling | in Nog behandeling | in Totaal |
|-----------------|----------|---------------------------|-----------|----------|---------------------|--------------------------|--------------|
| Alwel | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| Laurentius | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| WonenBreburg | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Thuisvester | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Woonvizier | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Klik voor Wonen | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Totaal | 2 | 2 | 4 | 5 | 7 | 3 | 23 |

BIJLAGE 2:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2023 STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.06

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de renovatie van de keuken van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat medio februari 2023 de keuken van klager is gerenoveerd op verzoek van klager. Bij de werkzaamheden is stof vrijgekomen. Klager beklagt zich dat verweerder het vrijgekomen stof had kunnen beperken door bijvoorbeeld schotten te plaatsen of door met een afzuiger te werken. Daarbij vindt klager dat de aannemers onbeleefd waren naar klager. Klager wenst een compensatie te ontvangen voor het schoonmaakwerk dat klager zelf heeft moeten verrichten om zijn woning stofvrij te krijgen.

Verweerder geeft aan afspraken te hebben gemaakt met haar aannemers over de manier van werken en geeft aan dat stofvrij werken niet mogelijk is. Het werken met schotten of zeilen kan voor schade zorgen op de muren of plafonds, vandaar dat verweerder hier niet mee werkt. De afspraak met de aannemers is dat na de werkzaamheden de stuclopers worden meegenomen en alles wordt schoongeveegd. Verweerder geeft aan de aannemers te hebben aangesproken op hun gedrag.

De Geschillencommissie vindt het invoelbaar voor klager dat het voor hem veel werk is geweest om zijn woning schoon te maken nadat zijn keuken is geplaatst. Daarentegen kan de Geschillencommissie zich voorstellen dat er stof vrijkomt bij de betreffende werkzaamheden die op verzoek van klager zijn uitgevoerd. Verweerder heeft naar oordeel van de Geschillencommissie de werkwijze van de aannemers voldoende onderbouwd en acht de werkwijze van verweerder dan ook verdedigbaar. Daarbij vindt de Geschillencommissie het niet voor de hand liggen dat dit zou moeten leiden tot een compensatie in schoonmaakkosten. De Geschillencommissie wijst de vordering van klager dan ook af.

De Geschillencommissie merkt op dat het de verantwoordelijkheid is van verweerder hoe de ingeschakelde aannemers werken en dat de aannemers werken conform veiligheidsvoorschriften. De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat huurders wel verrast kunnen worden over de hoeveelheid stof die vrijkomt bij bepaalde werkzaamheden.

De Geschillencommissie doet verweerder dan ook de aanbeveling om in het vervolg huurders schriftelijk te informeren over wat huurders te wachten staat wanneer er werkzaamheden in hun woning plaatsvinden en wat huurders zelf kunnen doen, bijvoorbeeld het afdekken van hun meubels. Voor huurders zijn dit soort renovaties tenslotte grote gebeurtenissen. De Geschillencommissie vindt het hierbij wenselijk dat verweerder streeft naar een bezoek aan de

huurder tijdens de werkzaamheden van de aannemers om de wijze van werken en de voortgang waar te nemen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 31 juli 2023

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.07

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) omtrent het (vooralsnog) niet plaatsen van verbeterde beglazing 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 in zijn woning dubbelglas heeft van circa 35 jaar oud. Verweerder is bezig met schilderwerkzaamheden aan het complex, waarbij de woningen met enkel glas onder meer betere beglazing krijgen. Klager heeft verweerder gevraagd om op korte termijn ook de verbeterde beglazing in zijn woning te plaatsen. Klager merkt hierbij op dat, alhoewel hij al 35 jaar een huurverhoging betaalt, andere bewoners in zijn complex die een huurwoning hebben met enkelglas nu verbeterde beglazing hebben gekregen, terwijl hij met sterk verouderd dubbel glas blijft zitten. Klager vindt dat niet eerlijk, en wenst ook de verbeterde dubbele beglazing.

Verweerder geeft aan bezig te zijn met een grootschalige renovatie van haar totale bezit, waarbij de huurwoningen met een slechter energielabel verduurzaamd worden, waaronder ook de woning/het complex van klager. Verweerder moet hierin keuzes maken, omdat ze niet alle woningen tegelijk kunnen verduurzamen. Momenteel komt de woning van klager nog niet aan bod in de plannen van verweerder. Totdat de plannen bekend zijn, kan verweerder alleen noodzakelijk onderhoud uitvoeren. In ieder geval zal de woning van klager vóór 2028 verduurzaamd worden, waaronder het plaatsen van verbeterde beglazing.

De Geschillencommissie vindt de bezwaren van klager invoelbaar omdat omwonenden van klager verbeterde beglazing in hun woning krijgen, terwijl het huis van klager sterk verouderd dubbelglas heeft. Bovendien heeft klager hier al die tijd een huurverhoging voor betaald. Anderzijds kan de Geschillencommissie het standpunt van verweerder volgen, dat zij projectmatig alle huurhuizen met een slechter energielabel verduurzaamt en hierin keuzes gemaakt moeten worden, omdat niet alle huizen tegelijkertijd aan de beurt kunnen komen. Op dit moment worden enkel bij houtrot, na reparatieverzoeken, herstelwerkzaamheden uitgevoerd, waarbij het enkel glas dan direct vervangen wordt.

De Geschillencommissie vindt het begrijpelijk dat verweerder conform haar huidige 'strategie' de strikt noodzakelijke reparaties aanpakt, waarbij dan direct enkel glas wordt vervangen, en dat daarin geen uitzonderingen gemaakt kunnen worden voor individuele huurders zoals klager, die hun huis -begrijpelijkerwijs- graag eerder verduurzaamd zouden willen zien. Dat klager reeds 35 jaar een huurverhoging betaalt maakt deze gang van zaken weliswaar invoelbaar 'wrang' voor klager, maar dat doet -hoe vervelend ook- niet af aan de aanpak van verweerder die te volgen is.

In de later door klager nog toegezonden informatiebrief van maart 2023 wordt ook expliciet aangegeven dat het om schilderwerkzaamheden gaat, plus onderhoudswerkzaamheden. Waar nodig worden reparaties uitgevoerd, zo valt te lezen. Alleen enkelglas wordt vervangen.

Ter zitting is door verweerder nog aangevuld dat enkel het enkelglas wordt/is vervangen ingeval van een reparatieverzoek voor rotte kozijnen. In dat kader overweegt de Geschillencommissie dat dit specifieke aspect mogelijk nog wat explicieter vermeld had kunnen worden in de informatieve brief.

Voorts adviseert de Geschillencommissie nadrukkelijk om de huurders, waaronder klager, zo snel mogelijk duidelijkheid te bieden wanneer hun woning op de planning staat om verduurzaamd te worden.

Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat klager tijdens de hoorzitting aankaartte dat het ventilatierooster van zijn woning niet goed werkte. De Geschillencommissie beveelt klager aan om hier zo snel mogelijk een reparatieverzoek voor in te dienen bij verweerder.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 31 augustus 2023

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.08

De Geschillencommissie heeft een klacht ontvangen van de heer X. (hierna: klager). De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) inzake de door klager ervaren geluidsoverlast van zijn onderburen.

Op 17 juli 2023 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat de Geschillencommissie de zaak twee maanden aan zou houden, opdat klager en verweerder zouden kunnen proberen om tot een onderlinge oplossing te komen. Op 27 september 2023, 30 oktober 2023, medio december 2023 en januari 2024 heeft de Commissie contact gehad met klager over de stand van zaken. Uiteindelijk heeft klager op 21 januari 2024 aan de Commissie gevraagd om een advies uit te brengen, omdat de klacht voor hem uiteindelijk niet is opgelost.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager (geluids)overlast ervaart van zijn onderburen. Klager stelt dat verweerder onvoldoende heeft gedaan om dit te verhelpen. Daarbij zou volgens klager het appartementencomplex zijn bedoeld voor bewoners van 55 jaar en ouder en niet voor jonge gezinnen zoals de onderburen van klager. Klager wenst dat zijn onderburen verhuizen.

Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat klager ook zelf wil verhuizen, zij het dat hij wegens beperkte financiële middelen geen duurdere woning kan betalen.

Verweerder heeft in het verweerschrift en tijdens de zitting aangegeven dat er meermaals contact over de klacht is geweest met klager. Ook heeft verweerder meermaals contact gehad met de onderburen van klager, en is verweerder meermaals op locatie geweest. Daarnaast heeft buurtbemiddeling plaatsgevonden, waarbij zowel klager als de onderburen van klager is geadviseerd om te verhuizen. Verder heeft verweerder klager geadviseerd om bij aanhoudende overlast de politie te informeren. Verweerder betwist dat het complex waarin klager woont alleen is bedoeld voor bewoners van 55 jaar en ouder, omdat de woningen zowel voor de doelgroep starters als de doelgroep 55+ zijn gebouwd.

De Geschillencommissie overweegt als volgt:

De Geschillencommissie kan uit de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen niet anders concluderen dan dat verweerder zich behoorlijk heeft ingespannen om de door klager ervaren overlast van zijn onderburen serieus op te pakken, te verhelpen danwel te beperken. Zo heeft verweerder aannemelijk gemaakt dat zij meermaals gesprekken heeft gehad met zowel klager als zijn onderburen over de situatie. Verder is er buurtbemiddeling ingezet. De commissie kan zich voorstellen dat het erg vervelend is voor klager dat hij tot op heden nog steeds

overlast ervaart, maar tegelijkertijd begrijpt de commissie het standpunt van verweerder dat zij geen ijzer met handen kan breken.

Om toch tot een oplossing voor de lastige situatie te komen, is tijdens de hoorzitting afgesproken dat klager op zoek zou gaan naar andere, passende woningen en dat klager bij het vinden van een geschikte woning contact zou opnemen met verweerder.

Na het verstrijken van twee maanden na de zitting heeft de Commissie van klager begrepen dat verweerder geen contact met klager zou hebben gezocht. Na navraag bij verweerder heeft de Commissie een mailwisseling tussen klager en verweerder ontvangen, welke correspondentie na de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Daaruit blijkt dat verweerder heeft aangegeven dat zij niet bij iedere vrijkomende woning klager als eerste kan informeren, waarbij klager is gevraagd om woningen in welke hij geïnteresseerd is naar verweerder door te sturen.

De commissie merkt op dat klager sindsdien niet op een woning lijkt te hebben gereageerd. Klager heeft medio december 2023 ook aangegeven dat hij zoekt naar woningen, maar tot dusver nog niets zou zijn tegengekomen.

De Commissie oordeelt dat van verweerder niet kan worden verwacht dat klager actief wordt geïnformeerd over iedere vrijkomende woning. Zij acht het redelijk dat in dit geval het initiatief bij klager wordt gelegd om contact met verweerder op te nemen wanneer hij een woning vindt die hij interessant vindt. In dat geval zal verweerder zich, zoals besproken tijdens de zitting, binnen haar mogelijkheden inspannen om klager te laten verhuizen naar deze vrijgekomen woning.

Tot slot, kan de Commissie uit de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting ter sprake is gekomen niet objectief vaststellen of het complex waarin klager woont louter bestemd zou zijn voor de doelgroep van 55 jaar en ouder, of dat deze ook bestemd is voor bijvoorbeeld jonge gezinnen. De Commissie kan hierover dan ook geen uitspraak doen.

Gelet op het bovenstaande, concludeert de Commissie dat verweerder niet onzorgvuldig of onjuist heeft gehandeld inzake dit geschil. De Commissie acht de klacht dan ook ongegrond. De Commissie adviseert klager om actief te (blijven) zoeken naar woningen en om verweerder actief te (blijven) informeren zodra hij een passende woning heeft gevonden, opdat er hopelijk een oplossing gevonden kan worden voor deze situatie, die hoe dan ook vervelend is voor klager. De Commissie gaat ervan uit dat verweerder zich aan haar aanbod houdt om, wanneer klager interesse heeft een specifieke vrijgekomen woning, hem actief te helpen en alle mogelijkheden te verkennen om de verhuizing naar deze vrijgekomen woning mogelijk te maken.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 9 februari 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.09

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) rondom de door klager ervaren overlast van haar burens.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager overlast ervaart van haar buurbewoners. Klager ervaart onder meer stankoverlast en geluidsoverlast. Klager heeft dit meermaals onder de aandacht gebracht bij verweerder, maar heeft de indruk dat verweerder hier (te) weinig aan doet. Daarbij vindt klager dat verweerder een onjuist beeld van haar schetst. Klager is afhankelijk van haar huidige woning en kan niet zomaar zelf verhuizen. Klager wenst een oplossing voor dit probleem.

Verweerder heeft in haar verweerschrift een tijdlijn geschetst vanaf september 2019 tot en met april 2023. Met dit overzicht wil verweerder benadrukken dat zij voor haar gevoel alles heeft gedaan wat zij kon doen. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven nog intern na te kunnen gaan of er een mogelijkheid is dat klager kan verhuizen en/of de isolatie van haar woning door verweerder kan worden verbeterd. Op 17 oktober 2023 heeft verweerder bericht dat het een en ander na intern navragen niet mogelijk blijkt te zijn.

De Geschillencommissie wil allereerst opmerken dat de situatie van klager niet makkelijk zal zijn, en haar gevoel van onbehagen invoelbaar is. Anderzijds betreft dit ook in hoge mate een juridisch-inhoudelijk vraagstuk, waarover door de Geschillencommissie gezien haar beperkte beoordelingsruimte, lastig valt te oordelen. Te meer omdat de Geschillencommissie bepaalde zaken niet objectief kan vaststellen. Klager heeft aangegeven over bewijsstukken te beschikken, maar heeft deze in het voortraject en tijdens de hoorzitting niet aangeleverd. Tegelijkertijd merkt de Commissie op dat het geen wet is dat deze bewijsstukken, gelet op het reeds benoemde beperkte beoordelingskader van de Geschillencommissie, meerwaarde zouden hebben gehad bij de beoordeling van dit geschil.

In ieder geval heeft de Geschillencommissie de indruk gekregen dat klager woonachtig is in een gedateerd, gehorig complex, waar bewoners lijken te leven met een andere levensstijl dan laat zeggen gemiddeld genomen het geval is. Klager ervaart hier overlast van, maar is naar zeggen van verweerder de enige in het complex die zich hierover beklagt. Echter, bepaald niet uit te sluiten valt, dat er geen andere klachten zijn binnengekomen doordat de overige bewoners er allen een andere leefstijl dan klager op nahouden, en zij om die reden geen overlast van elkaar ervaren.

Bezien in dit licht, benadrukt de commissie dat verweerder de plicht heeft om te zorgen voor een veilig en prettig woonklimaat voor haar huurders. De Geschillencommissie adviseert dan ook om

de situatie bij het complex van klager nauwlettend te monitoren, bijvoorbeeld ook door middel van 'onaangekondigde bezoeken'.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 november 2023

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.12

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) rondom het demonteren en terugplaatsen van de rolluiken en zonneschermen van klager door (een aannemer van) verweerder.

Niet-ontvankelijkheid klager

Verweerder stelt in haar verweer voorop dat klager niet-ontvankelijk zou zijn op grond van artikel 5 lid 1 sub a.

De Geschillencommissie vraagt zich af of dit -met alle respect- niet een wat 'gezocht' argument is. Uit het dossier komt een beeld naar voren van geregeld contact tussen klager en verweerder over verschillende aspecten, sedert in ieder geval een brand in de schuur van klager. En dus niet een situatie als beoogd met artikel 5 lid 1 sub a. Bovendien was het zonnescherm bijvoorbeeld nog niet teruggeplaatst ten tijde van de door verweerder genoemde 'afsluitende brief' van maart 2021. De kous was kortom nog niet af.

Nog los daarvan verhoudt een al te gemakkelijke niet-ontvankelijk verklaring zich moeilijk tot het doel van de Geschillencommissie, namelijk het realiseren van een laagdrempelige, oplossingsgerichte, buitengerechtelijke (klachten)procedure. De Geschillencommissie komt dan ook tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil.

Nader inhoudelijk

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat door geplande onderhoudswerkzaamheden in de wijk van klager, waaronder aan de woning van klager, klager is gevraagd om voorafgaand aan de werkzaamheden de rolluiken en het zonnescherm (beiden eigendom van klager) van haar woning te verwijderen. Nu bij aanvang van de onderhoudswerkzaamheden de rolluiken en het zonnescherm nog niet verwijderd waren, heeft een aannemer van verweerder op 9 november 2020 de rolluiken en het zonnescherm van de woning verwijderd. Dit, nadat door klager een verklaring zou zijn ondertekend waarin aansprakelijkheid van (de aannemer van) verweerder werd uitgesloten. In januari 2021 zijn de rolluiken door de aannemer weer op de woning gemonteerd. In april 2021 het zonnescherm.

Klager stelt dat door het verwijderen van deze zaken, het lang laten liggen van de rolluiken en het zonnescherm in de tuin van klager, rechtstreeks op de grond, en het weer monteren van deze zaken, er schade is ontstaan aan de rolluiken en het zonnescherm, waardoor deze niet meer (goed) functioneren. Volgens klager waren deze zaken nog werkend voordat deze van de woning werden verwijderd.

Verweerder stelt daarentegen dat klager er voor zou hebben getekend dat (de aannemer van) verweerder de zaken van de woning van klager zou verwijderen, maar niet aansprakelijk zou zijn in het geval dat er schade zou ontstaan. Klager betwist echter dat zij een handtekening op het betreffende formulier heeft gezet, en stelt dat de handtekening op het formulier niet haar handtekening is.

De Geschillencommissie stelt voorop dat zij ingevolge haar reglement bevoegd is om in haar advies te motiveren of een klager in zijn belang is getroffen door een handelen of nalaten van verweerder, of verweerder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten, en op welke wijze de corporatie het ingediende geschil kan afhandelen.

Eén van de klachtonderdelen ziet op (de mate van) aansprakelijkheid van verweerder, omdat klager stelt dat door toedoen van (een aannemer van) verweerder haar rolluiken en zonnescerm beschadigd zijn dan wel niet meer (gedegen) functioneren. De Commissie concludeert hierbij dat het formulier waarop volgens verweerder een handtekening van klager zou zijn gezet om aansprakelijkheid van verweerder uit te sluiten van wezenlijk belang lijkt te zijn. De Geschillencommissie kan echter niet oordelen over de herkomst van de handtekening, en kan ook niet objectief vaststellen hoe de ondertekening van het formulier destijds tot stand is gekomen. Dit is een té juridische discussie, die bij een rechterlijke instantie thuis hoort. Alhoewel het de Geschillencommissie verwondert dat de handtekening op het betreffende formulier geenszins overeenstemt met de handtekening van klager zoals bij gelegenheid van de hoorzitting gezien aan de hand van haar identiteitsbewijs, zal de Geschillencommissie over dit aspect van de aansprakelijkheid geen uitspraak kunnen doen.

Wel kan de Geschillencommissie zich uitspreken over de vraag of verweerder in algemene zin correct heeft gehandeld c.q. gecommuniceerd inzake dit geschil.

Wat betreft de communicatie, stelt de Geschillencommissie vast dat adequaat is gehandeld door verweerder. Klachten en/of communicatie van klager zijn voortvarend door verweerder opgepakt. Daarbij constateert de Geschillencommissie dat, hoewel verweerder niet de door klager gewenste compensatie heeft geaccordeerd, verweerder klager wel tegemoet is gekomen c.q. ten dienste heeft willen zijn door extra werkzaamheden te (laten) verrichten, waartoe verweerder niet verplicht was, maar die voor klager wel 'op geld waardeerbaar' zijn.

Wel constateert de Geschillencommissie dat geruime tijd heeft gezeten tussen het verwijderen en het terugplaatsen van met name het zonnescerm. De Geschillencommissie zet vraagtekens bij de vraag of terugplaatsing in april beschouwd kan worden als zijnde adequaat c.q. binnen een

redelijke termijn. Echter hangt dit aspect te zeer samen met het aansprakelijkheidsvraagstuk in dezen om daar een aparte conclusie aan te verbinden.

De Geschillencommissie concludeert uit het bovenstaande:

- 1) Dat zij geen oordeel kan vellen aangaande het aansprakelijkheidsvraagstuk;
- 2) Dat verweerder voor wat betreft haar communicatie niet onzorgvuldig heeft gehandeld, nu er steeds is gereageerd en bevestigd richting klager. De Geschillencommissie verklaart de klacht voor dit deel dan ook ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 2 november 2023

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.18

De Geschillencommissie heeft een klacht ontvangen van de heer X. (hierna: klager).

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van Woonvizioer (hierna: verweerder) rondom renovatie- en/of verduurzamingswerkzaamheden aan de woning van klager, alsook rondom het plaatsen van onder meer een nieuwe keuken.

Op 5 februari 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens de hoorzitting was alleen klager aanwezig. Verweerder heeft op 19 december 2023 aangegeven een zitting niet noodzakelijk te achten, omdat naar haar idee geen sprake meer is van een geschil, gezien de gemaakte en schriftelijk vastgelegde afspraken d.d. 29 november 2023. Klager heeft de Commissie vervolgens desverzocht medegedeeld de klacht alsnog te willen doorzetten, en een hoorzitting te wensen. Verweerder heeft op 2 en 5 februari 2024, ondanks nadrukkelijk en herhaald verzoek van de Geschillencommissie om toch aan de hoorzitting deel te nemen, herhaald dat zij niet zal deelnemen aan de hoorzitting.

De Geschillencommissie stelt voorop dat zij deze situatie, waarbij een Woningcorporatie -ondanks nadrukkelijke verzoeken daartoe- verstek laat gaan bij gelegenheid van een hoorzitting, zeer onwenselijk acht. Het doel van (de oprichting van) de Geschillencommissie is eerst en vooral om een buitengerechtelijk, en dus laagdrempeliger afdoening van geschillen te bewerkstelligen. Bij dat doel past allerminst dat Woningcorporaties afwezig blijven bij hoorzittingen, terwijl dat bij uitstek de gelegenheid is om eventuele plooiën glad te strijken.

Daarnaast komt deze handelwijze de Commissie als weinig respectvol jegens haar en klager voor. De Geschillencommissie hecht er dan ook aan te benadrukken dat zij er van uit gaat dat verweerder dit een volgende keer anders zal doen.

Dan nader inhoudelijk:

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat er renovatiewerkzaamheden c.q. verduurzamingswerkzaamheden aan de woning van klager hebben plaatsgevonden danwel nog moeten gaan plaatsvinden. Daarbij hebben klager en verweerder meermaals contact gehad over (de plaatsing van) de keuken in de woning van klager. Voorts hebben klager en verweerder contact gehad over de schade die aan de schutting van klager is ontstaan door werkzaamheden van (naar later is gebleken) de gemeente.

Klacht klager

Klager klaagt zich over met name de communicatie door verweerder aangaande de plaatsing van de nieuwe keuken, de werkzaamheden omtrent verduurzaming danwel renovatie in zijn woning

en de schade aan zijn schutting. Dit heeft bij klager voor de nodige verwarring en frustraties gezorgd. Klager wenst dat verweerder excuses aan hem maakt, en dat er duidelijke afspraken met hem worden gemaakt.

Reactie verweerder

Verweerder heeft in het verweerschrift aangegeven dat zij, na het indienen van de klacht door klager bij de Geschillencommissie, in de tussenliggende maanden veelvuldig contact heeft gehad met klager. Op 29 november 2023 zijn er duidelijke (schriftelijke) afspraken gemaakt. Naar de mening van verweerder is er dan ook geen sprake meer van een geschil.

Beoordeling Geschillencommissie

Nu de hoorzitting alleen met klager heeft plaatsgevonden, kan de Commissie niet anders dan zaken die klager heeft toegelicht tijdens de hoorzitting, en die niet schriftelijk door verweerder zijn weersproken, aannemen als zijnde onweersproken door verweerder.

Uit hetgeen naar voren is gekomen tijdens de hoorzitting en uit de schriftelijke stukken concludeert de Commissie dat verweerder de nodige steken heeft laten vallen voor wat betreft de communicatie met klager. Meer specifiek over de onderwerpen verduurzaming, de schutting van klager en de keuken van klager. Ook heeft in februari 2023 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en de directie van verweerder, terwijl hier -anders dan verwacht mag worden- niets over is vastgelegd c.q. bevestigd. Althans is de Commissie hier niet van gebleken.

Verder is uit het dossier niet duidelijk gebleken waaruit de renovatiewerkzaamheden waar klager aan refereert, nu precies bestaan. Dit heeft bij klager voor de nodige verwarring gezorgd, wat mede aanleiding vormde voor het indienen (en handhaven) van zijn klacht.

Voorts concludeert de Commissie dat, ondanks dat verweerder stelt dat de keuken bij klager wordt geplaatst op een brandveilige plaats, klager geen concreet antwoord heeft ontvangen op zijn vragen over de brandveiligheid in relatie tot de locatie van het gasfornuis in zijn keuken. Terwijl hier wisselende informatie over is verschaft door wisselende, door verweerder ingeschakelde partijen.

Ten aanzien van de schutting geldt, dat klager direct contact heeft gelegd met verweerder, maar dat een snelle en duidelijke reactie namens verweerder is uitgebleven. Dit, terwijl klager zonder al te veel moeite naar de juiste partij doorgestuurd had kunnen worden.

Tijdens de zitting heeft klager aangegeven dat hij niet zozeer een geldelijke vergoeding wenst, maar dat hij vooral nadrukkelijk excuses wenst van verweerder, dat hij graag wil dat er duidelijke afspraken worden gemaakt, en dat er duidelijk wordt gecommuniceerd.

De Commissie is van oordeel dat, gelet op het voorgaande, meer specifiek de gebrekkige communicatie aan de zijde van verweerder, waarbij afspraken in het verleden niet dan wel onvoldoende zijn vastgelegd, en waarbij niet adequaat is gereageerd op contactname door klager (althans, hier niet van blijkt), de klacht gegrond is. De Geschillencommissie acht daarbij nadrukkelijke schriftelijke excuses van verweerder richting klager op zijn plaats.

En alhoewel dat niet direct de insteek van klager is, acht de Geschillencommissie enige 'stoffelijke' compensatie voor klager zeker niet onbillijk, nu klager tijdens de hoorzitting heeft aangegeven door de gang van zaken ook materiele schade te hebben geleden (zoals de aankoop van apparaten voor de keuken die later onbruikbaar bleken).

Daarnaast doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om met klager een constructief gesprek aan te gaan, en alle tijdens dit gesprek gemaakte afspraken duidelijk schriftelijk vast te leggen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 27 februari 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.19

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de vertraging in toegezegde herstelwerkzaamheden in de woning c.q. kamer van klager (stucwerk) en de gebrekkige communicatie daaromtrent door Alwel (hierna: verweerder) .

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager met ingang van 3 juli 2023 een woning c.q. kamer huurt van verweerder. Nadat (de moeder van) klager zich na de oplevering heeft beklaagd over de gaatjes in een muur van de woning c.q. kamer, heeft verweerder op 19 juli 2023 uit coulance besloten om één muur te (laten) stuken. Vervolgens heeft klager meermaals contact gehad met de aannemer c.q. stukadoor van verweerder over de planning van het stucwerk. Volgens klager zou de afspraak van het stuken zijn gemaakt voor 1 augustus 2023. De stukadoor kwam toen echter niet opdagen. Op 4 augustus 2023 is de stukadoor vervolgens bij de woning c.q. kamer van klager geweest om de muur te inspecteren, maar niet om te stuken. Op 15 augustus 2023 zou vervolgens zijn toegezegd dat de muur op 16 augustus 2023 zou worden gestuukt, maar op 16 augustus heeft de stukadoor desgevraagd bericht dat het niet was gelukt. Uiteindelijk is de muur gestuukt op 22 augustus 2023.

Klager stelt dat hij tot en met 22 augustus 2023 niet in zijn woning heeft kunnen intrekken c.q. wonen, omdat zijn kamer relatief klein is (14 m²) en hij -zodoende- zijn spullen niet in deze kamer kon plaatsen, omdat de muur voor het stucwerk vrijgehouden moest worden. Klager vindt dat hij door de aannemer van verweerder aan het lijntje is gehouden omdat de afspraken voor het stuken telkenmale niet werden nagekomen en/of werden uitgesteld. Klager wenst een restitutie van zijn huur voor de periode dat hij niet in zijn woning c.q. kamer heeft kunnen wonen.

Verweerder geeft aan dat zij uit coulance en op eigen kosten de betreffende muur heeft laten stuken. Verweerder beaamt dat de communicatie vanuit de stukadoor niet helemaal goed is verlopen, maar ziet geen reden om tot de gevraagde restitutie over te gaan. Verweerder heeft eerder een bedrag van 50 euro aangeboden aan klager ter compensatie, maar dit is door klager niet geaccepteerd.

De Geschillencommissie stelt voorop dat, sinds het moment dat de afspraak tussen klager en verweerder is gemaakt over het stuken van de muur, klager steeds proactief contact heeft gezocht met de stukadoor en verweerder om navraag te doen. Uiteindelijk is het stuken van de muur van klager meermaals uitgesteld, terwijl zou zijn toegezegd dat de muur op 1 augustus 2023 zou worden gestuukt. Uiteindelijk is de muur pas gestuukt op 22 augustus 2023. De Geschillencommissie is van mening dat verweerder, na de toezegging van 17 juli, redelijkerwijs

nog enige tijd nodig had om het stucwerk te realiseren. De Geschillencommissie kan zich voorts voorstellen dat klager gezien de afgesproken herstelwerkzaamheden sowieso tot 1 augustus 2023 zou hebben gewacht met verhuizen. Echter, doordat de stukadoor meermaals, zonder gedegen, tijdige communicatie de afspraken niet is nagekomen, en klager daarmee feitelijk 'aan het lijntje is gehouden', kon klager pas vanaf 22 augustus 2023 verhuizen, zijnde de datum dat de woning daadwerkelijk is gestuukt. Tijdens de zitting heeft klager aangegeven dat hij eerder zou zijn verhuisd wanneer hij eerder had geweten dat het uiteindelijke stucwerk pas zoveel later zou plaatsvinden.

De Geschillencommissie kan niet anders dan concluderen dat, op basis van de communicatie tussen klager en de aannemer, bij klager terecht de verwachting is gewekt dat de muur van zijn woning c.q. kamer op 1 augustus 2023 zou worden gestuukt. Verweerder heeft ook niet weersproken dat inderdaad de afspraak zou zijn gemaakt dat de muur op 1 augustus 2023 gestuukt zou worden. Echter, door meerdere malen onaangekondigd uitstel, en het gebrek aan communicatie, is klager 'aan het lijntje gehouden', tot 22 augustus 2023. Weliswaar heeft verweerder uit coulance en op eigen kosten de betreffende muur laten stuken, wat de Commissie een nobel gebaar vindt, maar dit ontslaat de aannemer en verweerder niet van een gedegen communicatie met klager. Klager heeft meermaals zelf (het eerste) contact op moeten nemen met de stukadoor, en klager is naar de mening van de commissie onvoldoende geïnformeerd over de stand van zaken.

Op grond van het bovenstaande vindt de Commissie het dan ook op zijn plaats dat de huur wordt gerestitueerd over de periode dat het stucwerk aanvankelijk is toegezegd tot de datum waarop uiteindelijk daadwerkelijk is gestuukt, kortom de periode 2 augustus tot en met 22 augustus. Oftewel dient de huur gerestitueerd te worden over 21 dagen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 6 december 2023

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 23.22

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de door klager ervaren overlast als gevolg van (het plaatsen van) een noodlift, en de communicatie daaromtrent door Alwel (hierna: verweerder).

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de werkzaamheden voor het plaatsen van een noodlift bij het complex van klager zijn aangevangen op vrijdagavond 10 november 2023 (graven groot gat). Op 13 november 2023 is vervolgens vanaf 6.00 uur aangevangen met het plaatsen van een noodlift bij het complex van klager, vlakbij de woning van klager. Klager geeft aan de aankondiging voor het plaatsen van de noodlift pas te hebben ontvangen op zondag 12 november 2023 in de ochtend. Verweerder verklaart dat de brief op 7 november 2023 per business post is verstuurd.

Klacht klager

Klager stelt dat verweerder onjuist en te laat heeft gecommuniceerd over de plaatsing van de lift. Gelet op het ziektebeeld van klager ervaart zij bovengemiddeld veel last van de noodlift, zeker nu deze vlakbij haar woning geplaatst is. Als klager eerder de aankondiging van het plaatsen van de noodlift had ontvangen, dan had klager hier eerder bezwaar tegen kunnen maken, haar situatie kunnen uitleggen, en met verweerder kunnen kijken naar een oplossing. Door de late aankondiging van verweerder is een geboden oplossing te laat gekomen.

Klager wenst excuses van Alwel voor de slechte communicatie en een ongemakkenvergoeding voor de periode dat de noodlift bij haar woning heeft gestaan.

Reactie verweerder

Verweerder geeft aan op 7 november 2023 een aankondigingsbrief voor (de werkzaamheden omtrent) de noodlift te hebben verzonden, waaronder naar klager. Naar aanleiding van het bezwaar van klager is verweerder met klager in gesprek gegaan en heeft verweerder een vrijblijvend aanbod (te weten een tijdelijk verblijf in een andere gestoffeerde woning) gedaan om klager tegemoet te komen in haar bezwaren. Verweerder is van mening dat zij klager met dit aanbod in voldoende mate is tegemoetgekomen, en dat zij met dit aanbod een passende oplossing heeft geboden voor de bezwaren van klager aangaande de plaatsing van de noodlift.

Beoordeling Geschillencommissie

De Geschillencommissie beoordeelt in haar advies de handelwijze van verweerder inzake dit geschil.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie is de communicatie vanuit verweerder niet toereikend geweest. Zo is de aankondiging voor de werkzaamheden en het plaatsen van de noodlift voor het complex van klager erg laat verzonden, per business post. Door een vervroeging van de werkzaamheden zijn de werkzaamheden daarmee al aangevangen nog voordat klager was geïnformeerd over het een en ander. Bovendien kon klager, door de ongelukkige start van de werkzaamheden buiten kantooruren, nu geen contact meer leggen met verweerder voor overleg. Althans, niet voordat zij zich reeds voor een voldongen feit zag geplaatst.

Dit alles heeft voor veel stress gezorgd bij klager, meer specifiek door haar ziektebeeld. In dat kader heeft ook de begeleider van klager uitgelegd dat klager nu bovenmatig veel medicatie heeft moeten nemen, waardoor zij aan het einde van haar 'depot' -zo begrijpt de Commissie dat althans- tekort komt. De gang van zaken en de stress heeft dus medische impact.

Naar het oordeel van de Commissie behoeft verweerder niet alle 'ins en outs' betreffende haar huurders te kennen, maar door de gang van zaken in dezen is klager de kans ontnomen om vooraf in gesprek te gaan met verweerder, zodat haar problematiek nader kenbaar gemaakt had kunnen worden, en er een belangenafweging had kunnen plaatsvinden. Dit geldt naar de mening van de Commissie ongeacht de vraag of de noodlift überhaupt nog kon worden verplaatst vanwege de – naar zeggen van verweerder– (enige) passende plaatsing van de noodlift vlakbij de woning van klager. Er had dan immers vooraf over een alternatief gesproken kunnen worden,

De Commissie is van oordeel dat door de late aankondiging van verweerder, in combinatie met de vervroegde werkzaamheden en de onbereikbaarheid van verweerder voor klager, het kwaad al was geschied, en de nadien geboden oplossingen van verweerder daarmee in feite per definitie nooit meer als passend konden worden beschouwd.

De Geschillencommissie acht de klacht ten aanzien van het niet tijdig c.q. gedegen communiceren van de werkzaamheden en het plaatsen van de noodlift dan ook gegrond.

Alhoewel verweerder heeft gesteld geen precedentwerking te willen scheppen, maakt de specifieke medische situatie van klager, waardoor de gang van zaken bovengemiddelde (medische) impact heeft gehad, dat een eventuele compensatie naar het oordeel van de Commissie in de gegeven omstandigheden niet direct tot precedentwerking leidt.

De Commissie is gelet op eerder geschetste gang van zaken, in combinatie gezien met de medische situatie van klager, van mening dat een compensatie in dezen op zijn plaats is.

Voor deze compensatie kan naar het oordeel van de Commissie aansluiting gezocht worden bij de kosten (dan wel gedeelde huurinkomsten) die verweerder zou hebben gemaakt voor de (laattijdige) geboden oplossing van een tijdelijke woning.

Daarnaast doet de Commissie nog de volgende aanbeveling.

Ten aanzien van de communicatie over de specifieke plaatsing van de noodlift heeft verweerder opgemerkt dat de plaatsing hiervan afhankelijk is van onder meer elektrapunten, parkeerplaatsen en containerplaatsen. De Commissie doet de aanbeveling aan verweerder om in vergelijkbare situaties in de communicatie richting de betrokken huurders aan te geven dat de locatie van de lift niet vooraf vast staat, omdat deze afhankelijk is van verschillende facetten, en deze locatie zodoende ook ter plekke wordt beoordeeld door de partij die de lift plaatst.

Dit voorkomt de indruk bij huurders dat de lift op een willekeurige plek wordt geplaatst.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 februari 2024