

JAARVERSLAG 2022

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**



Stedelijke
Geschillencommissie
Breda

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde geschillen	4
3.1 Ontvangen geschillen in 2022	4
3.2 Behandeling van de geschillen.....	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
4.1 Ingediende geschillen.....	6
4.2 Aard en inhoud geschillen	7
4.3 Aanbevelingen	8
BIJLAGE 1: Overzicht geschillen ingediend in 2022 per Woningcorporatie	10
BIJLAGE 2: Geanonimiseerde uitspraken 2022 Stedelijke Geschillencommissie Breda	11

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag ziet op de geschillen die in 2022 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 geschillen betroffen. Tot slot geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2022 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 geschillen 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 2022 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 (plaatsvervangend lid per november 2022) namens de Woningcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk.
(plaatsvervangend lid per december 2021 en lid per november 2022: de heer P. Verheijen)
- Mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk namens de Huurderskoepel.
(plaatsvervangend lid: de heer M. El Kouazi)

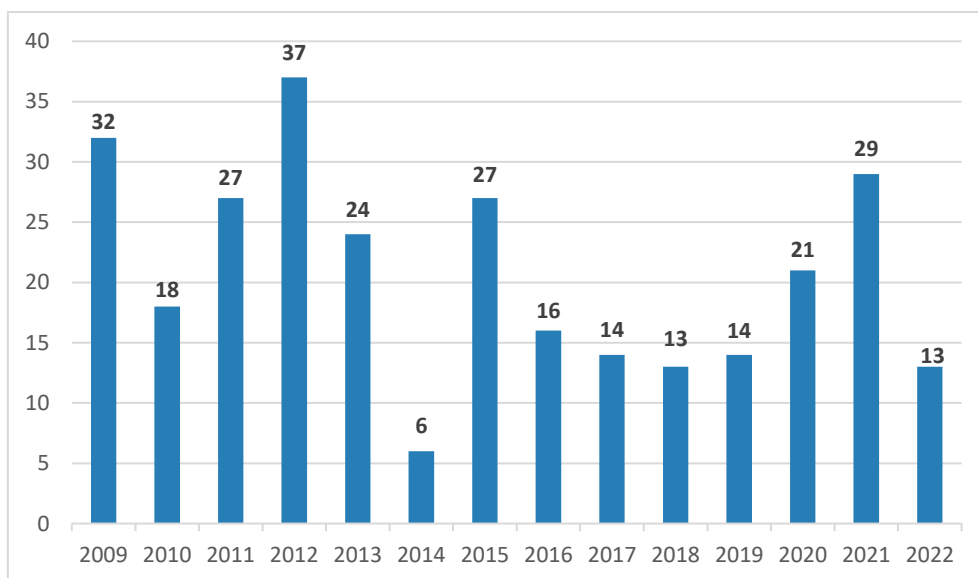
In 2022 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE GESCHILLEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van één van de vier Woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBregburg, Alwel en 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 geschillen in 2022

De Geschillencommissie heeft in 2022 13 geschillen ontvangen. Dit zijn 16 geschillen minder dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen geschillen per jaar

Geschillen 2022

Van de 13 ontvangen geschillen in 2022 zijn er zes door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij twee van de zes behandelde geschillen zijn klager en Woningcorporatie na de hoorzitting alsnog tot een onderlinge oplossing gekomen. De overige zeven geschillen zijn niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Geschillen 2021 behandeld in 2022

Bij het opstellen van het jaarverslag van 2021 waren er drie in 2021 reeds behandelde geschillen niet bij het jaarverslag betrokken, omdat deze geschillen nog niet waren afgerond bij het opstellen van het jaarverslag 2021.

Deze drie geschillen hebben tot een hoorzitting geleid en zijn alle drie na de hoorzitting onderling opgelost. De Geschillencommissie heeft over deze geschillen dus geen uitspraak gedaan.

3.2 Behandeling van de geschillen

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

Alwel: vier geschillen, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- drie ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen, danwel wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie.

Laurentius: vijf geschillen, waarvan er:

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

Thuisvester: vier geschillen, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- één is geschikt nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, omdat van klager niets meer is vernomen;

WonenBreburg: geen geschillen

Klik voor Wonen: geen geschillen

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 2022 behandelde geschillen zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2022 ontvangen geschillen is in vergelijking met 2021 aanzienlijk gedaald. Waar in 2020 en 2021 een stijgend aantal klachten waarneembaar was, is het aantal in 2022 weer afgenomen.

Van de 13 in 2022 ingediende geschillen zijn er 6 geschillen door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bijna de helft van de ingediende klachten is dus daadwerkelijk in behandeling genomen.

4.1 Ingediende geschillen

Het gedaalde aantal geschillen (13 in 2022 t.o.v. 29 in 2021) is opvallend. Tussen 2016 en 2019 werden er jaarlijks tussen de 14 en 16 geschillen ingediend. In 2020 en 2021 was 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.

Van de 13 in 2022 ingediende klachten, zijn er 6 in behandeling genomen. Bij het opstellen van het jaarverslag van 2022 zijn er ook nog drie klachten meegenomen die in 2021 zijn ingediend.

Van deze in totaal 9 in 2022 afgehandelde zaken (waarbij een hoorzitting heeft plaatsgevonden) zijn:

- twee geschillen gegrond verklaard;
- twee geschillen gedeeltelijk gegrond verklaard;
- vijf klachten onderling opgelost nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden;

Na de piek van het aantal geschillen in 2020 en 2021 ten opzichte van de andere jaren, lijkt het aantal klachten nu weer gestabiliseerd, beter gezegd weer relatief laag wanneer men zich realiseert hoeveel huurders onder de verschillende Woningcorporaties en Klik voor Wonen vallen. 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.

Het relatief lage aantal geschillen 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, en de Geschillencommissie constateert dat er door de Woningcorporaties en Klik voor Wonen ook actief op de Geschillencommissie wordt gewezen in het geval van een patstelling.

Bij een aantal van de in 2022 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.

Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen nadat zij een klacht hadden ingediend en hen vervolgens 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 de klacht dan alsnog is opgelost door de Woningcorporatie of Klik voor Wonen.

4.2 Aard en inhoud geschillen

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;
- gebreken aan de woning, tochtklachten, en schimmelvorming in de woning;
- schending van de privacy;
- 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 ongemakkenvergoeding.

De Geschillencommissie merkt op dat de geschillen 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 burens.

In enkele gevallen heeft de Geschillencommissie 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. Ook zag de Geschillencommissie daarbij soms nog ruimte voor een onderlinge oplossing.

4.3 Aanbevelingen

De Geschillencommissie merkt 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 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 ook wel vergaand, tijdrovend en kostbaar.

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 pro-actief 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, met respect voor de huurder/klager, en een zakelijke distantie (waarbij tegelijkertijd empathie niet achterwege mag blijven). De Geschillencommissie zag in 2022 tijdens de hoorzittingen zowel in de opkomst vanuit de Woningcorporaties (veelal een aardige delegatie) als op de inhoud betrokkenheid bij de zaken. Iets wat de Geschillencommissie zonder meer positief vindt.

Een nadrukkelijk punt van aandacht, is het volgende. Een terugkerende klacht, zoals deze enkele jaren geleden ook heeft gespeeld, is het door (de Woningcorporaties via) Klik voor Wonen gehanteerde beleid omtrent het berekenen van het inkomen van een kandidaat-huurder wanneer deze in aanmerking komt voor een woning. In het eerdere advies heeft de Geschillencommissie een nadrukkelijke aanbeveling gedaan over de noodzaak van kenbaarheid van deze rekenwijze. Desondanks heeft de Geschillencommissie in een recente klachtzaak geconstateerd dat dit beleid nog altijd niet expliciet en goed vindbaar is op de website van de Woningcorporaties dan wel Klik voor wonen. Dat is slordig, en bovenal niet wenselijk. Dit kan immers -onverkort- leiden tot onaangename verrassingen bij kandidaat-huurders wanneer zij naar eer en geweten het feitelijke

jaarinkomen doorgeven en daarbij -naar achteraf blijkt ten onrechte- aannemen dat zij voor een bepaalde (categorie) woning in aanmerking komen.

BIJLAGE 1:

OVERZICHT GESCHILLEN INGEDIEND IN 2022 PER WONINGCORPORATIE

Instantie	Gedeeltelijk Geground	Gedeeltelijk Ongegrond	Ongegrond	Geschikt	Niet behandeling	in Nog behandeling	in behandeling	Totaal
Alwel	1	0	0	0	3	0		4
Klik voor Wonen	0	0	0	0	0	0		0
WonenBreburch	0	0	0	0	0	0		0
Laurentius	0	1	0	2	2	0		5
Thuisvester	1	1	0	1	1	0		4
Totaal	2	2	0	3	6	0		13

BIJLAGE 2:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2022 STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 22.07

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de communicatie en de reactietijd van Alwel (hierna: verweerder) na contactverzoeken en/of klachten van klager in het kader van het verduurzamingsproject van verweerder.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager en verweerder contact hebben gehad over (problemen aangaande) onder meer het verduurzamingsproject van verweerder.

Klager beklagt zich met name over de wijze van communicatie van verweerder. Volgens klager duurt het lang voordat op zijn contactverzoeken wordt gereageerd. Daarmee is de communicatie van verweerder volgens klager ondermaats geweest.

Tijdens de hoorzitting is door de Geschillencommissie uitvoerig met partijen gesproken over de klachten van klager. Het doet de Commissie deugd dat tijdens de hoorzitting drie vertegenwoordigers namens verweerder aanwezig waren, wat doet blijken dat verweerder de klacht serieus neemt. Tevens doet het de Commissie deugd dat klager en verweerder hebben afgesproken dat zij na de hoorzitting nog met elkaar in gesprek gaan. Tenslotte zijn het partijen die met elkaar door moeten in hun relatie als huurder en verhuurder.

De Geschillencommissie vindt de klachten van klager wel invoelbaar, omdat de gang van zaken impact heeft (gehad) op het persoonlijk leven van klager. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting ook erkend dat zaken wellicht beter en/of anders hadden kunnen lopen.

Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat de verlate communicatie onder meer is ingegeven door personeelwisselingen bij verweerder, waarbij er tijdelijk geen huismeester was. Alhoewel de Geschillencommissie zich kan voorstellen dat personeelwijzigingen kunnen leiden tot een verlate communicatie, vindt zij het wel van belang om dit dan goed te communiceren naar haar huurders. Ook de afwezigheid van een huismeester, en de mogelijkheid van een vertraagde reactie dientengevolge, kan immers gecommuniceerd worden. De Geschillencommissie doet dan ook de aanbeveling aan verweerder om haar huurders in alle gevallen nadrukkelijk en nauwgezet te informeren.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 22.11

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de intrekking van een toewijzing van een woning.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager heeft gereageerd op een woning, en dat klager vervolgens op 21 november 2022 bericht heeft ontvangen dat zij de eerste kandidaat voor de betreffende woning was. Klager heeft voor het reageren op een woning haar inkomensverklaring van 2021 gebruikt. Nadat klager op 26 november 2022 de woning heeft geaccepteerd en haar drie meest recente loonstroken met weekloon heeft toegezonden, ontving klager op 28 november 2022 het bericht dat ze op basis van het recente inkomen niet in aanmerking kwam voor de woning. Klager heeft hiertegen bezwaar aangekend, omdat zij pas sinds oktober 2022 is gaan werken en verweerder de recente loonstroken omrekent naar een (fictief) loon over heel 2022. Klager was niet op de hoogte van deze door verweerder gehanteerde rekenwijze, en vindt deze niet reëel.

Verweerder heeft toegelicht dat zij na het toewijzen van een woning op basis van de drie meest recente loonstroken het actueel inkomen van een gegadigde berekent. Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie gevraagd waar de beleidsregels zijn gepubliceerd die zien op deze berekening van het inkomen voor het passend toewijzen van een woning. De Geschillencommissie kan dit beleid namelijk niet op de website van verweerder of Klik voor Wonen vinden.

Op 27 januari 2023 heeft verweerder, zoals afgesproken ter zitting, de betreffende beleidsregels en de vindplaats nagezonden. Klager is in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren en heeft op 16 februari een reactie ingezonden.

De Geschillencommissie constateert dat verweerder verwijst naar bijlage 4 bij artikel 56 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015. De Commissie stelt vast dat de in het onderhavige geval gehanteerde rekenwijze van verweerder overeenkomstig dit beleid is. Het beleid ligt kortom vast, en er kan in dat opzicht geen sprake zijn van willekeur. Feit is echter tegelijkertijd wel, dat verweerder, alsmede Klik voor Wonen, niet duidelijk op haar website communiceert hoe de exacte berekening tot stand komt. Belanghebbenden weten daarmee niet waar zij aan toe zijn. De Geschillencommissie vindt het dan ook alleszins invoelbaar dat klager zeer teleurgesteld en verrast was en is dat zij uiteindelijk niet voor de betreffende woning in aanmerking kwam. Klager is voor een onaangename verrassing komen te staan, omdat zij niet wist en niet kon weten dat zij niet in aanmerking zou komen voor de betreffende woning. Dit valt verweerder aan te rekenen.

Een en ander klemt des te meer, nu in het verleden in een vergelijkbare zaak ook al aanbevelingen zijn gedaan om het beleid duidelijker op de site van Klik voor Wonen te vermelden. Weliswaar

betrof dit destijds een andere woningstichting, uiteindelijk moet Klik voor Wonen geacht worden een overkoepelend geheel te zijn.

Op grond van het bovenstaande oordeelt de Geschillencommissie dan ook dat klager gevolgd kan worden in haar bezwaren, voor wat betreft een gebrekkige communicatie.

Echter, nu het beleid wel vast ligt, en consequent wordt toegepast, kan niet van verweerder gevergd worden dat zij een herberekening maakt. Verweerder moet immers handelen naar het vastgelegde beleid.

Wel acht de Geschillencommissie nadrukkelijke excuses van verweerder richting klager op zijn plaats.

Tot slot, roept de Geschillencommissie verweerder -opnieuw- nadrukkelijk op om de berekeningswijze **expliciet en goed vindbaar** op haar website en die van Klik voor Wonen te communiceren. Dit, om nieuwe onaangename verrassingen c.q. teleurstellingen voor potentiële huurkandidaten te voorkomen.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 22.12

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) inzake de uitgestelde oplevering van de huurwoning van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat een bouwproject van sociale huurwoningen gaande is, waarbij verweerder en een bouwbedrijf betrokken zijn. De opleverdatum was aanvankelijk gepland in het voorjaar van 2022. Echter is de oplevering van de woningen in de tussentijd meerdere malen uitgesteld. Klager heeft meermaals contact gehad met verweerder over de vertraagde oplevering van zijn woning. Hij beklagt zich over de wijze van communicatie van verweerder en vindt dat verweerder nader moet toelichten c.q. ophelderen wat nu daadwerkelijk de oorzaak is van de verlate oplevering van zijn woning. Voorts stelt klager dat doordat de oplevering van de woningen meermaals is uitgesteld, het vertrouwensbeginsel is geschonden. Ten slotte wenst klager dat een schouw wordt gehouden om na te gaan of de woningen -anders dan de aannemer en verweerder stellen- niet gewoon gereed zijn voor oplevering.

De Geschillencommissie stelt voorop dat de onderhavige casus een uitzonderlijke situatie betreft, gelet op de substantiële vertraging van de oplevering van de woningen. De Geschillencommissie vindt de ergernissen en teleurstelling van de aanstaande bewoners, waaronder klager, dan ook zonder meer invoelbaar.

Klager wenst dat verweerder de communicatie met de aanstaande bewoners inhoudelijk verbetert ten opzichte van de huidige situatie. De Geschillencommissie constateert in dat kader dat op alle contactverzoeken van klager door verweerder telkens (tijdig) is gereageerd. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder een uitgebreide toelichting gegeven over de oorzaak van de vertraging van de oplevering, namelijk -onder andere- personeelstekort, personeelwisselingen en het tekort aan bouwmaterialen. De Geschillencommissie heeft geen reden om te twifelen aan de toelichting van verweerder. Dit, mede ook omdat ook verweerder geacht moet worden financieel te lijden onder de verlate oplevering. Hoewel de Geschillencommissie de vertraagde oplevering uitermate vervelend voor klager vindt, oordeelt de Commissie dat er op moet worden vertrouwd dat verweerder alles in het werk heeft gesteld, stelt, en zal stellen om voor een zo spoedig mogelijke oplevering te zorgen.

Ten aanzien van de door klager gestelde schending van het vertrouwensbeginsel, merkt verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie terecht op dat dit beginsel zijn oorsprong

vindt in het bestuursrecht. Een Woningcorporatie is geen bestuursorgaan, en dus speelt het vertrouwensbeginsel in dezen niet. Ten overvloede merkt de Geschillencommissie op dat voor het aannemen van een schending van het vertrouwensbeginsel sprake moet zijn van een 'harde' toezegging. Daarvan is in dezen geen sprake, nu enkel is gesproken over verwachte opleverdata. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Ten slotte wenst klager dat een schouw wordt gehouden bij het complex om vast te stellen of c.q. in hoeverre de woningen al gereed zijn voor oplevering. Gezien de aspecten waar de klacht op ziet, te weten eerst en vooral de communicatie, en de verklaring van verweerder over de oorzaak van de verlate oplevering van de woningen, ziet de Geschillencommissie geen toegevoegde waarde van een schouw.

Wel doet de Geschillencommissie de volgende aanbeveling. Aangezien de aanstaande bewoners al geruime tijd langer dan gepland wachten op de oplevering van hun woning, en het zodoende naar het oordeel van de Geschillencommissie invoelbaar is dat zij meer informatie wensen dan tot dusver door verweerder is verstrekt, lijkt het de Geschillencommissie goed dat verweerder met het bouwbedrijf afsprekt dat aanstaande bewoners die daar behoefte aan hebben de mogelijkheid krijgen om (in kleine groepen) op het bouwterrein de woningen c.q. de stand van zaken te bekijken, waarbij verweerder en het bouwbedrijf tekst en uitleg (kunnen) geven. Naar moet worden aangenomen zorgt dergelijk meer concreet inzicht in de status van de bouw en de oorzaak van de vertraagde oplevering voor meer begrip over en weer.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 22.13

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) in de richting van klager naar aanleiding van ontvangen overlastmeldingen.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat verweerder medio april 2021 contact heeft gezocht met klager omdat verweerder meldingen van overlast over klager had ontvangen. In deze en de daaropvolgende contacten is klager aangeboden om te verhuizen naar een andere, passende woning. Nadat klager zich aanvankelijk gedwongen voelde dit te accepteren, heeft zij hier uiteindelijk toch van afgezien.

Klager beklagt zich over de handelwijze van verweerder. Zo heeft klager een ernstige dreiging vanuit verweerder ervaren, dat zij gedwongen diende te verhuizen, omdat anders een dossier tegen haar zou worden opgebouwd. Klager heeft hier veel last van ondervonden, en heeft hier psychische klachten door gekregen. Klager heeft meermaals aan verweerder gevraagd wat precies de inhoud van de over haar ingediende overlastklachten was. Verweerder heeft aangegeven deze informatie niet te kunnen verstrekken in verband met de AVG.

Klager geeft aan dat haar woongenot is verstoord. Zij wenst verbetering in de interne procedures van Thuisvester en verbetering in de omgang met haar huurders. Daarbij wenst klager excuses van verweerder en compensatie voor geleden immateriële schade.

De Geschillencommissie stelt voorop dat verweerder in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting nadrukkelijk excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken. In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting heeft verweerder toegelicht dat zij, in de periode dat zij contact met klager zocht, nog maar recent beschikte over de mogelijkheid om een passende woning aan te bieden in geval van overlastdossiers. Verweerder erkent dat zij in dit dossier te snel is overgegaan tot (het voorstel van) inzet van dit middel. Daarbij erkent verweerder, dat als alternatief buurtbemiddeling of dossieropbouw had kunnen worden ingezet voordat tot het middel van maatwerkverhuizing was overgegaan.

Ook de Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder voor een minder zwaar middel had kunnen en moeten kiezen. Dit klachtonderdeel wordt dan ook gegrond verklaard.

Wat betreft de -aanvankelijke- wens van klager dat zij inzage krijgt in haar volledige dossier, heeft verweerder aangegeven dat zij deze niet volledig kan verstrekken in verband met de AVG. Daarop heeft klager tijdens de hoorzitting voorgesteld dat het dossier volledig wordt vernietigd. Verweerder is hierover na de hoorzitting van 9 februari 2023 intern in beraad gegaan, en heeft op 22 februari

2023 aangegeven bereid te zijn om –bij hoge uitzondering en onverplicht– het overlastdossier van klager uit haar systemen te verwijderen. Klager heeft op 1 maart 2023 aangegeven een uitspraak te wensen van de Geschillencommissie, zonder verder inhoudelijk op het voorstel van verweerder in te gaan.

De Geschillencommissie gaat er van uit dat de aanvankelijke wens van klager is ondervangen door dit aanbod van verweerder. De Geschillencommissie gaat er dan ook van uit dat verweerder op eerste verzoek van klager tot deze vernietiging zal overgaan.

Dan resteert enkel nog het aspect van de door klager gewenste schadevergoeding voor de geleden immateriële schade in de voorliggende periode. In haar bericht van 22 februari 2023 geeft verweerder aan geen aanleiding te zien om tot de door klager voorgestelde financiële compensatie over te gaan.

Voor de Geschillencommissie is niet absoluut vast te stellen wat de daadwerkelijk door klager geleden immateriële schade betreft. Het toekennen van een dergelijke vergoeding voor immateriële schade ligt op de weg van de civiele rechter als bevoegde instantie. Wel is de Geschillencommissie van oordeel dat de handelwijze van verweerder zonder meer niet de schoonheidsprijs verdient, om welke reden de Geschillencommissie de aanbeveling doet om de schriftelijke en mondelinge excuses te ondersteunen met een 'stoffelijke attentie'.