

JAARVERSLAG 2024

STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA



Stedelijke
Geschillencommissie
Breda



WonenBredburg

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 2024.....	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 klachten ingediend in 2024 per woningcorporatie.....	14
Bijlage 2 Geanonimiseerde uitspraken 2024 Stedelijke Geschillencommissie Breda	15

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag ziet op de klachten die in 2024 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 2024 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 2024 als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervangend voorzitter: de heer mr. J. van Boekel)
- De heer P.A.J.M. 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)

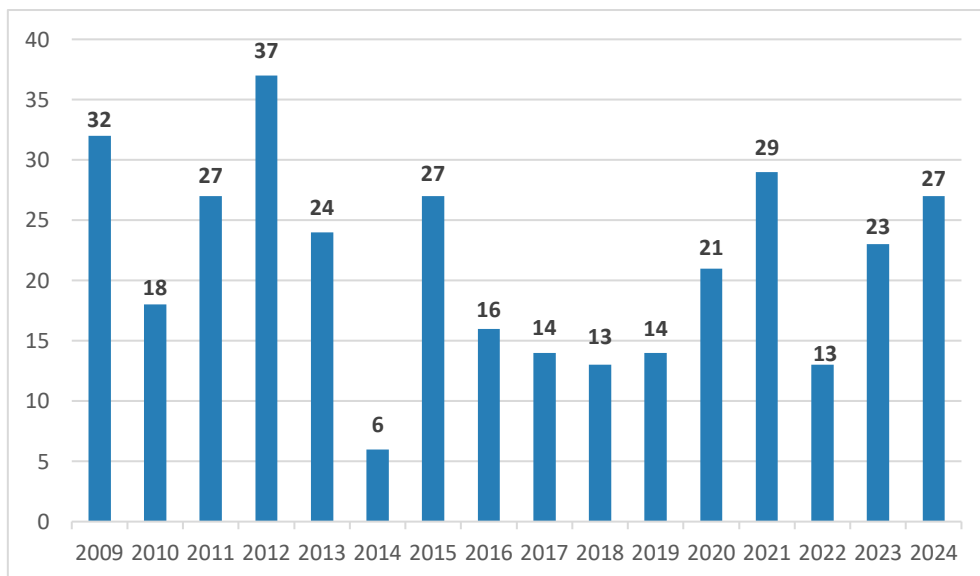
In 2024 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

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, WonenBregburg, Alwel, Woonvizier, 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 2024

De Geschillencommissie heeft in 2024 27 klachten ontvangen. Dit zijn 4 klachten meer dan het voorgaande jaar.

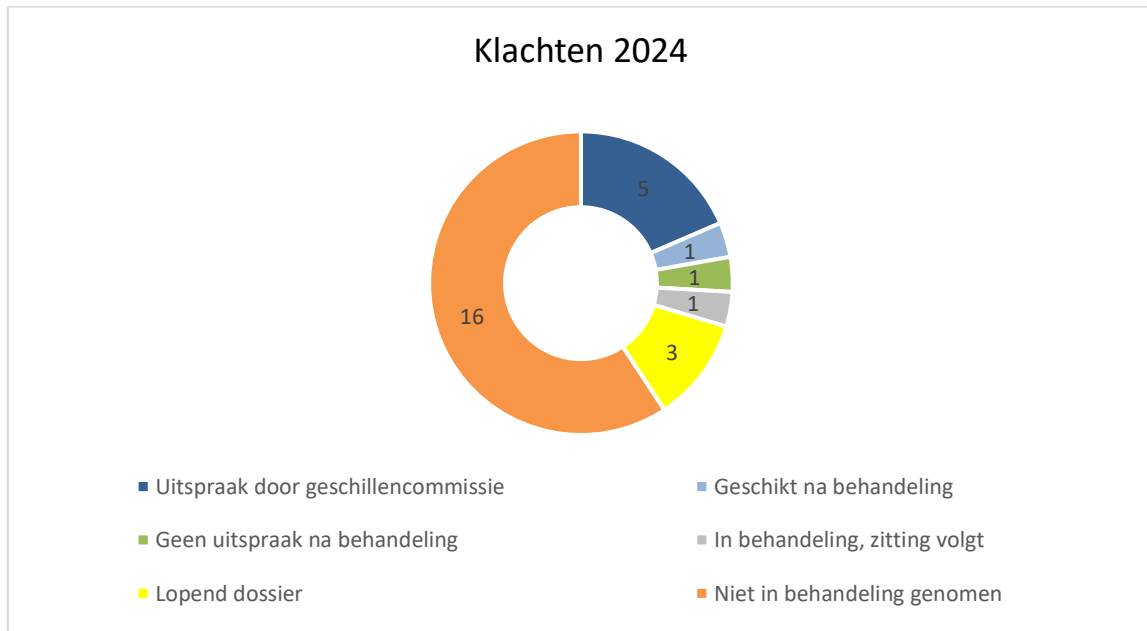


Figuur 1: Aantal ontvangen klachten per jaar

Klachten 2024

Van de 27 ontvangen klachten in 2024 zijn er acht door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Van de acht behandelde klachten is er ten tijde van het opstellen van het jaarverslag nog één zaak in behandeling door de Geschillencommissie, waarbij een hoorzitting zal gaan plaatsvinden, één zaak die na de hoorzitting onderling is opgelost en één zaak die uiteindelijk niet tot een uitspraak heeft geleid wegens het overlijden van een klagende partij. Bij de overige vijf behandelde klachten heeft de Commissie uitspraak gedaan. Er zijn nog drie zaken waarbij het dossier –ten tijde van het opstellen van dit verslag- nog niet is uitgekristalliseerd en het onduidelijk is of deze klacht tot behandeling zal leiden. Deze drie zaken worden betrokken bij het jaarverslag

2025, evenals de eerder genoemde klacht die in behandeling is genomen waarbij nog een hoorzitting zal plaatsvinden. De overige zestien 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 27 ontvangen klachten betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de klachten heeft afgewikkeld.

Alwel

Vier klachten, waarvan er:

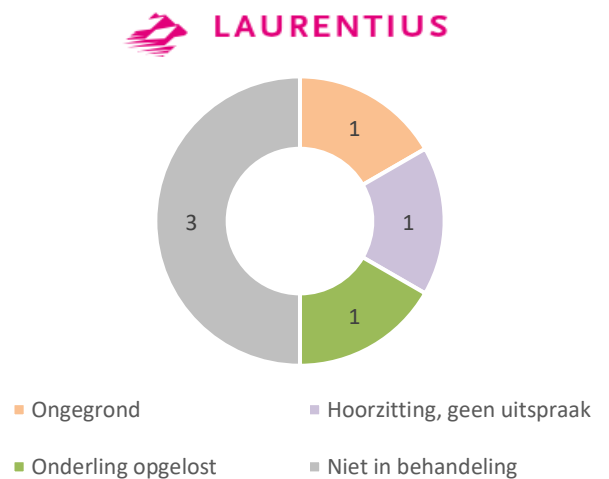
- één ongegrond is verklaard;
- twee ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen, dan wel wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie.;
- één klacht nog in behandeling is bij de Geschillencommissie.



Laurentius

Zes klachten, waarvan er:

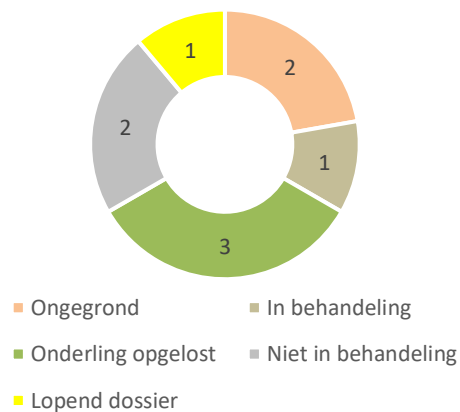
- één ongegrond is verklaard;
- één heeft geleid tot een hoorzitting, maar niet tot een uitspraak heeft geleid wegens het overlijden van de klagende partij;
- één onderling is opgelost;
- drie ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat klager is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure en vervolgens niets meer is vernomen, dan wel wegens onbevoegdheid van de Geschillencommissie.



WonenBregburg

Negen klachten, waarvan er:

- twee ongegrond zijn verklaard;
- één klacht in behandeling is genomen, waarbij een hoorzitting is gepland en nog een uitspraak volgt;
- drie onderling zijn opgelost
- 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



Thuisvester

Vijf klachten, waarvan er:

- één gegrond is verklaard;
- één onderling is opgelost na een hoorzitting;
- 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



Woonvizer

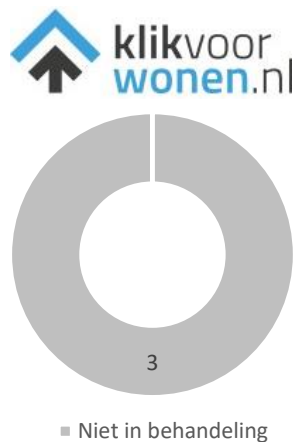
Geen klachten



Klik voor Wonen

Drie klachten, waarvan er:

- drie 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 2024 behandelde klachten zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2024 ontvangen klachten is in vergelijking met 2023 licht 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 zich verder door te zetten.

Van de 27 in 2024 ingediende klachten zijn er 8 klachten door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Minder dan een derde van de ingediende klachten is dus daadwerkelijk in behandeling genomen.

4.1 Ingediende klachten

Het gestegen aantal klachten (27 in 2024 t.o.v. 23 in 2022) lijkt te passen in een tendens van de laatste jaren. Tussen 2016 en 2019 werden er jaarlijks tussen de 14 en 16 klachten ingediend. In 2020, 2021, 2023 en 2024 is dit aantal substantieel toegenomen en lijkt er sprake van een structurele stijging in het aantal klachten. Zoals vorig jaar ook benoemd, is een mogelijke oorzaak hiervan dat huurders 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 en aandacht aan zijn gaan besteden, maar bijvoorbeeld ook meer overlast hebben kunnen ervaren.

Sinds juli 2023 is Woonvizier toegetreden tot de Stedelijke Geschillencommissie Breda. Tegen Woonvizier zijn in 2024 geen klachten ingediend.

Van de 27 in 2024 ingediende klachten, zijn er 8 in behandeling genomen. Van deze 8 in 2024 behandelde zaken:

- is één klacht gegrond verklaard;
- zijn vier klachten ongegrond verklaard;
- is één klacht onderling opgelost na een hoorzitting;
- heeft één klacht na een hoorzitting niet tot een uitspraak geleid wegens het overlijden van de klagende partij;
- is één klacht –ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag- nog in behandeling.

Ondanks het stijgend aantal klachten in 2024 ten opzichte van 2023, is het aantal klachten relatief gezien nog steeds laag te noemen, wanneer dit aantal wordt afgezet tegen het aantal huurders bij de verschillende Woningcorporaties en het aantal woningzoekenden bij Klik voor Wonen. Dit relatief geringe aantal klachten kan als reden hebben dat de interne klachtenprocedure van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar

de Geschillencommissie. Het kan ook zijn dat sommige klachten te juridisch of specifiek van aard zijn, en daardoor eerder voorgelegd worden aan de huurcommissie of de rechter. In 2024 heeft de Geschillencommissie zich ook bij enkele zaken onbevoegd verklaard, omdat de huurcommissie de juiste instantie zou zijn om de klacht te behandelen.

Zoals vorig jaar geconstateerd, wordt op de websites van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen. Ook wordt er door de Woningcorporaties en Klik voor Wonen de afgelopen jaren vaker naar de Geschillencommissie verwezen in het geval een klager en een woningcorporatie of Klik voor Wonen er onderling niet uit komen. De Geschillencommissie acht het dan ook uitgesloten dat het relatief lage aantal klachten gevolg kan zijn van de mate van vindbaarheid van deze Geschillencommissie.

Net als vorig jaar heeft de Geschillencommissie bij een aantal van de in 2024 ingediende klachten 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.

Verder is van een aantal klagers niets meer vernomen nadat een klacht was ingediend en een klager om een nadere onderbouwing van de klacht is gevraagd. Hetzelfde is ook wel gebeurd daar waar klagers werden 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 of (achterstallig) onderhoud van de woning;
- communicatie, klachten over of ontstane schade na (onderhouds)werkzaamheden in of rond de woning van klager;
- gebreken aan de woning, zoals tochtklachten, kapotte verwarming, lekkage en schimmelvorming in de woning;

- burenoverlast en geluidsoverlast;
- stankoverlast;
- het afwijzen van een verzoek tot (medische) urgentie;
- vermeende discriminatie;
- bejegening door (medewerkers van) een Woningcorporatie;
- vermeende privacyschending;
- het niet toekennen van een vergoeding wegens ongemak of gederfd woongenot;
- klachten over het lotingmodel van Klik voor Wonen om in aanmerking te komen voor een woning;
- blokkade van inschrijving door het aanleveren van onjuiste gegevens;
- de rekenwijze om het inkomen te bepalen m.b.t. het toewijzen van een woning;

De Geschillencommissie merkt op dat de klachten variëren in onderwerp, maar, net als vorig jaar, een terugkerende en vaker voorkomende categorie van klachten ziet op ervaren (geluids)overlast van burens. Andere onderwerpen die de laatste jaren vaker voorbij lijken te komen, betreffen klachten over de staat van een woning, (overlast van) (onderhouds)werkzaamheden, communicatie hierover of hieruit ontstane schade bij klagers.

Daarnaast constateert de Geschillencommissie wederom dat er een toename is 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. Dit ondanks de klachtenprocedure bij de Woningcorporatie strikt genomen was doorlopen. Dit komt bijvoorbeeld voor in gevallen waarbij klager al vrij snel in de klachtenprocedure zijn heil leek te zoeken bij de Geschillencommissie of bij klachten waar sprake is van een gering financieel belang. Ook kwam het wel eens voor dat klager niet in gesprek wenste met een Woningcorporatie, ondanks dat de Woningcorporatie nog niet volledig in de gelegenheid is gesteld om de klacht op te lossen. De Geschillencommissie zag daarbij soms nog ruimte voor een onderlinge oplossing.

4.3 Aanbevelingen

Interne klachtenprocedure

Net als de voorgaande jaren hecht de Geschillencommissie waarde aan een correcte interne klachtafhandeling door de Woningcorporaties of Klik voor Wonen. Het advies blijft 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.

Professionaliteit

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 nogmaals het belang van een professionele werkhouding van de werknemers/afgevaardigden van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen. De Geschillencommissie zag, net als in 2023, in 2024 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. De Geschillencommissie hoopt dat deze wijze van betrokkenheid door de woningcorporaties en Klik voor Wonen zich blijft voortzetten.

Handelwijze bij burenoverlast

In verslagjaar 2024 was er een bovengemiddeld aantal klachten ingediend over overlast van burenen. Deze overlast betrof onder meer geluidsoverlast en stankoverlast, maar ook bedreiging en het vermeend schenden van iemand privacy door het ongevraagd maken van (video)beelden van omwonenden. In veel gevallen heeft een woningcorporatie getracht om een oplossing te zoeken door met de burenen in gesprek te gaan. In sommige gevallen is ook verwezen naar een wijkagent. De Commissie kan zich voorstellen dat overlast en burenruzies mogelijk tot lijvige dossiers kunnen leiden. De Commissie raadt in dergelijke gevallen aan om een dossier te maken van hetgeen wordt gemeld bij een woningcorporatie. Uiteindelijk beoordeelt de Commissie met name de handelwijze van de Woningcorporatie in het geval van burenoverlast en beschikt zij reglementair niet over verstreckende maatregelen als bijvoorbeeld het toewijzen van een nieuwe woning aan klager (omdat klager wenst te verhuizen) of het uit huis laten zetten van de overlast veroorzakende burenen.

Informatievoorziening

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 belangrijk.

Op dit vlak zag de Geschillencommissie het afgelopen jaar nog wel wat 'verbeterpunten' voorbij komen.

Klachten met relatief klein belang

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 2024 PER WONINGCORPORATIE

Instantie	Gegron	Gedeeltelijk gegron	Ongegron	Geschikt	Niet in behandeling/ geen uitspraak	Nog in behandeling	Totaal
Alwel	0	0	1	0	2	1	4
Laurentius	0	0	1	0	5	0	6
WonenBreburch	0	0	2	3	2	2	9
Thuisvester	1	0	0	1	2	1	5
Woonvizer	0	0	0	0	0	0	0
Klik voor Wonen	0	0	0	0	3	0	3
Totaal	1	0	4	4	14	4	27

BIJLAGE 2:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2024 STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 24.04

Onderstaand treft u het advies aan van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (hierna: Geschillencommissie) inzake het geschil tussen de heer X en WonenBreda.

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreda (hierna: verweerder) naar aanleiding van door klager ervaren geluidsoverlast door onaangekondigde werkzaamheden van (een aannemer van) verweerder, en de manier waarop verweerder vervolgens met de klacht van klager hierover is omgegaan.

Relevante feiten

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat op 2 februari 2024 (sloop)werkzaamheden hebben plaatsgevonden bij de onderburen van klager. Deze werkzaamheden waren op dat moment niet door (de aannemer van) verweerder aangekondigd. Klager heeft zich hierover beklaagd bij verweerder. Na contact met verweerder dat begin februari 2024 heeft plaatsgevonden, is tussen klager en verweerder geen onderlinge oplossing bereikt. Op 8 februari 2024 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

De klacht

Klager beklagt zich over de substantiële geluidsoverlast die hij heeft ervaren van de werkzaamheden door de aannemer van verweerder. Klager vindt dat het geluidsniveau de (wettelijke) normen heeft overschreden. Klager beklagt zich er ook over dat de werkzaamheden niet tijdig zijn aangekondigd. Dit is nadien besproken met verweerder, maar klager vindt dat er geen dan wel onvoldoende excuses zijn aangeboden. Klager wil weten hoe in de toekomst dergelijke overlast voorkomen gaat worden, hoe verweerder dit in de toekomst anders gaat doen. Ten slotte wenst klager een compensatie van verweerder voor de door hem ervaren overlast.

Het verweer

Verweerder erkent dat niet tijdig door de aannemer is gecommuniceerd over de werkzaamheden, waarvoor zij haar excuses aanbiedt. Na ontvangst van de klacht van klager heeft de aannemer een (aankondigings)brief opgehangen in de centrale hal van het appartementencomplex van klager, waarbij is aangekondigd dat er tussen 22 januari 2024 en 4 maart 2024 bouwwerkzaamheden plaatsvinden in een appartement van het wooncomplex. Verweerder heeft met de aannemer afgesproken, dat bouwwerkzaamheden tijdig worden aangekondigd, zodat huurders hier rekening mee kunnen houden.

Verweerder heeft reeds excuses aangeboden aan klager, en de aannemer heeft klager een bos bloemen aangeboden. Verweerder is van mening dat bouwwerkzaamheden niet voorkomen

kunnen worden, en geeft aan dat voor werkzaamheden normaal gesproken geen compensatie wordt aangeboden aan omwonenden.

Oordeel Geschillencommissie

In haar oordeel zal de Geschillencommissie zich uitspreken over de volgende (klacht)onderdelen, die door klager in zijn klacht zijn opgesomd:

1. Klager wenst (oprechte) excuses van verweerder voor hetgeen heeft plaatsgevonden.
2. Klager wenst van verweerder te weten hoe zij in het vervolg anders gaat handelen en wat dus haar verbeterplan is.
3. Klager wenst een compensatie van verweerder voor de geleden overlast, welke volgens klager de grenzen van de wet overschrijdt.

Ad 1

Ten aanzien van de eerste klacht, kan de Commissie niet anders concluderen dan dat verweerder haar excuses heeft aangeboden. Dit blijkt om te beginnen uit de brief van verweerder d.d. 22 februari 2024. Ook is in een bericht van 5 februari 2024 aangegeven dat de aannemer excuses zal aanbieden. Daarnaast heeft verweerder tijdens de hoorzitting haar excuses aangeboden. Gelet op het voorgaande, ziet de Commissie geen aanleiding om over dit klachtonderdeel uitspraak te doen.

Ad 2

Wat betreft de tweede klacht, leest de Commissie zowel in de mail d.d. 5 februari 2024 als de brief d.d. 22 februari 2024 van verweerder dat zij aan klager heeft toegelicht hoe zij in de toekomst zal handelen in voorkomende gevallen. De afspraak is met de aannemer gemaakt dat deze tijdig zal communiceren wanneer er werkzaamheden in het appartementencomplex van klager zullen plaatsvinden. Naar het oordeel van de Commissie heeft verweerder getracht dit zo goed mogelijk inzichtelijk te maken, en is hierover afdoende teruggekoppeld aan klager.

De Commissie heeft geconstateerd dat door de aannemer uiteindelijk is aangekondigd dat de betreffende (bouw)werkzaamheden plaatsvinden in de periode tussen 22 januari 2024 en 4 maart 2024. De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat een huurder met zo een toch wat 'algemene mededeling' niet goed weet waar hij/zij precies aan toe is. Zeker daar waar verweerder aangeeft dat de meeste geluidsoverlast veroorzakende sloopwerkzaamheden veelal bij aanvang van de werkzaamheden plaatsvinden, geeft de Geschillencommissie verweerder en haar aannemers in overweging om bij de aankondiging van (bouw)werkzaamheden zo veel als mogelijk nader te specificeren wanneer in dergelijke gevallen sloopwerkzaamheden plaats zullen vinden dan wel andere werkzaamheden die veel geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Huurders kunnen daar dan gericht naar handelen (door bijvoorbeeld niet thuis te werken).

Ad 3

Tot slot wenst klager een compensatie van verweerder voor de geleden overlast, daar waar deze volgens klager de grenzen van de wet overschrijdt. Klager heeft hierbij een geluidsfragment toegezonden waaruit de geluidsoverlast blijkt.

De Geschillencommissie is (technisch) niet uitgerust en tevens niet bevoegd om te beoordelen of de wettelijke grenzen van geluidsoverlast zijn overschreden, en of dit zou moeten leiden tot compensatie. De Geschillencommissie laat zich in principe enkel uit over de handelwijze van een Woningbouwvereniging.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat klager geen compensatie vraagt voor het niet tijdig communiceren van de werkzaamheden. Voor het geval dit wel de intentie was van klager, acht de Geschillencommissie de excuses van zowel de aannemer en verweerder, als de aangeboden bos bloemen aan klager, afdoende ter compensatie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 4 november 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 24.05

De klacht van de heer X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) naar aanleiding van (stank)overlast van de honden van de burens van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager zich sinds medio 2022 bij verweerder heeft beklagd over overlast van de honden van zijn burens, meer specifiek over het uitlaten van de honden in de achtertuin en de stankoverlast die ontstaat door de uitwerpselen van de honden die niet (direct) worden opgeruimd. Volgens klager is het probleem tot op heden nog niet opgelost en hebben de burens hun gedrag niet aangepast.

De klacht

Klager beklagt zich dat verweerder onvoldoende actie onderneemt naar aanleiding van meermaals door hem gedane meldingen, waaronder de melding van 28 juni 2022, 31 oktober 2022, 20 december 2022 en 29 maart 2023. Na deze meldingen is het probleem nog steeds niet opgelost. Klager is hierdoor teleurgesteld in verweerder. Klager wil graag weten hoe dit probleem wordt opgelost en wenst hierover concrete afspraken te maken. Klager vindt dat verweerder hierin verwijtbaar heeft gehandeld.

Het verweer

Verweerder merkt op dat andere omwonenden zich niet hebben beklagd over de door klager ervaren overlast. Verweerder vindt het lastig om deze situatie te beoordelen dan wel te handhaven, omdat de burens van klager – na tussenkomst van verweerder - beterschap beloven, maar klager tegelijkertijd stelt dat de burens hun gedrag niet verbeteren en dat hij overlast blijft ervaren. Verweerder erkent dat zij de zaken beter op had kunnen pakken en belooft beterschap. In ieder geval staat een gesprek gepland met de burens en zegt verweerder toe dat zij de situatie beter zal monitoren en klager beter zal informeren.

Oordeel Geschillencommissie

De Commissie constateert dat klager, in ieder geval twee jaar lang, meermaals melding heeft gedaan van de overlast van de honden in de tuin van zijn burens. Daarbij heeft verweerder zich voornamelijk reactief opgesteld naar aanleiding van de klachten van klager. De communicatie vanuit verweerder naar aanleiding van deze klachten is naar oordeel van de Commissie ondermaats geweest. Ook zijn de door verweerder gestelde ondernomen acties onvoldoende aan klager teruggekoppeld. Kenmerkend in dit dossier is het voorbeeld, dat verweerder naar aanleiding van een melding van klager aangeeft meer tijd nodig te hebben, klager geduldig afwacht,

vervolgens na maanden radiostilte zelf weer bij verweerder navraag moet doen. En dan feitelijk ook nog te horen krijgt dat hij geen meldingen meer heeft gedaan, zodat men aannam dat er geen overlast (meer) was.

In dergelijke overlastsituaties verwacht de Commissie dat er een zorgvuldige dossieropbouw plaats vindt, dat verweerder actief de situatie monitort, en dat verweerder ook terugkoppelt aan klager welke acties zij heeft ondernomen naar aanleiding van de meldingen van klager. Dit alles is in dit dossier naar oordeel van de Geschillencommissie ruimschoots onvoldoende aan de orde geweest.

Verweerder heeft tijdens de hoorzitting beaamd dat zij de meldingen van klager beter had moeten oppakken en de situatie beter had moeten monitoren.

Gelet op het bovenstaande, kan de Geschillencommissie niet anders dan deze klacht gegrond verklaren. De Commissie doet de aanbeveling aan verweerder om de situatie voor de toekomst veel adequater op te pakken, regelmatig en pro-actiever de situatie te monitoren en ook accuraat aan klager terug te koppelen welke acties zij heeft ondernomen in deze situatie. De Commissie doet de aanbeveling aan klager, zoals ook besproken tijdens de hoorzitting, om bij ervaren overlast hier direct (en vaker) melding van te maken bij verweerder, zodat zij steeds op de hoogte is en blijft van de (actuele) situatie. Dit kan ook de dossiervorming omtrent de overlastsituatie versterken.

Daarnaast neemt de Commissie aan dat, anders dan verweerder tijdens de hoorzitting heeft gesteld, met een zorgvuldige dossieropbouw en een gedragsaanwijzing wel degelijk wat bereikt kan worden in het kader van een eventuele gerechtelijke procedure bij aanhoudende overlast.

Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie begrepen dat voor 26 april 2024 een afspraak is gemaakt met de burens van klager, om de overlastsituatie te bespreken. Verweerder heeft toegezegd de situatie beter te zullen monitoren en zaken zorgvuldiger aan klager terug te koppelen. Daarmee verwacht de Commissie beterschap vanuit de zijde van verweerder.

Uitspraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager gegrond.

De Commissie doet de aanbeveling aan verweerder om de situatie in de toekomst adequater op te pakken, de situatie regelmatig en pro-actiever te monitoren, en ook accuraat aan klager terug te koppelen welke acties zij heeft ondernomen in deze situatie en wat eventueel nog van klager verwacht wordt qua meldingen.

De Commissie doet de aanbeveling aan klager om bij ervaren overlast hier (vaker) melding van te maken bij verweerder, zodat zij hoe dan ook op de hoogte blijft van de situatie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 13 mei 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 24.07

De klacht van mevrouw X (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) in de richting van klager naar aanleiding van beeldmateriaal dat buurtbewoners van klager zouden hebben gemaakt, alsmede de wijze waarop verweerder een melding bij de politie heeft gedaan naar aanleiding van een vermeend incident.

Relevante feiten

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat er op 23 maart 2022 een incident heeft plaatsgevonden waarbij klager, haar hond en een buurtbewoner waren betrokken. De buurtbewoner heeft gesteld dat de hond van klager hem zou hebben gebeten. Verweerder is naar aanleiding hiervan met klager en met buurtbewoners in gesprek gegaan. Ook heeft verweerder hierover contact opgenomen met de politie op 24 maart 2023.

Mede naar aanleiding van dit incident, heeft klager zich beklaagd bij verweerder dat buurtbewoners onder meer video's en foto's van haar maken met hun mobiele telefoon. Klager is hiervan niet gediend en wenst dat dit beeldmateriaal verwijderd wordt.

De klacht

Klager beklaagt zich over de wijze waarop verweerder melding heeft gemaakt bij de politie. In het verslag van de melding staat dat het zou gaan om onder meer een "gevaarlijke hond", en dat de hond van klager een buurtbewoner zou hebben gebeten. Klager stelt dat dit niet waar is, en wenst dat dit in de melding wordt aangepast.

Verder beklaagt klager zich over hoe verweerder omgaat met haar melding dat buurtbewoners haar zouden hebben gefotografeerd en gefilmd. De reden dat buurtbewoners dit hebben gedaan zou zijn dat zij probeerden aan te tonen dat klager haar hond niet aangeliend zou hebben. Klager verwijst naar het huishoudelijk reglement van verweerder waarin staat dat foto's en video's van elkaar maken niet is toegestaan. Klager wenst dat haar privacy hersteld wordt en dat van de burens geëist wordt dat al het van klager en haar dierbaren gemaakte beeldmateriaal vernietigd wordt in het bijzijn van een vertrouweling.

Ten slotte wenst klager een schadevergoeding voor de aangedane schade door verweerder.

Het verweer

Verweerder geeft aan naar aanleiding van het incident onder meer op 23 maart 2022 en 17 mei 2023 gesprekken te zijn aangegaan met klager en buurtbewoners. Ook heeft verweerder contact opgenomen met de politie om te informeren of het incident bij de politie bekend was, en of er

mogelijk aangifte was gedaan. Dit is van belang voor de vraag wie verder actie moet ondernemen op het incident (de politie of verweerder), aldus verweerder. Volgens verweerder is er dus geen melding gedaan, maar is deze navraag wel als zodanig geregistreerd.

Ten aanzien van de klacht over hoe verweerder omgaat met de melding dat klager op foto en video vastgelegd zou zijn door buurtbewoners, geeft verweerder aan dat hierop actie is ondernomen en onder meer in een gesprek expliciet aan de betreffende bewoner(s) is gevraagd om de gemaakte beelden van klager te verwijderen. Op het moment dat klachten komen over dat er gefilmd of gefotografeerd wordt en dit ook vaststaat, dan spreekt verweerder de betreffende personen hierop aan. Verder verwijst verweerder naar het cameraprotocol, waarin staat dat de burens dit eerst onderling moeten proberen op te lossen, en dat als dit niet lukt, een klacht bij de autoriteit persoonsgegevens kan worden ingediend.

Ten aanzien van de door klager gewenste schadevergoeding ziet verweerder inzake deze klacht geen reden om deze toe te kennen.

Oordeel Geschillencommissie

In haar oordeel zal de Geschillencommissie zich uitspreken over de volgende drie (klacht)onderdelen:

1. Klager klaagt zich over de wijze waarop verweerder melding heeft gemaakt bij de politie.
2. Klager klaagt zich over de wijze waarop verweerder omgaat met haar melding dat buurtbewoners haar zouden hebben gefotografeerd en gefilmd.
3. Klager wenst een schadevergoeding voor de door verweerder toegebrachte schade.

Ad 1

Ten aanzien van de eerste klacht, kan de Geschillencommissie niet vaststellen op welke wijze de melding precies bij de politie is gedaan. De politie heeft een verslag gemaakt van het contact met verweerder, wat echter niet hoeft te impliceren dat verweerder de exacte woorden heeft gebruikt die in het verslag zijn verwerkt.

Nu tijdens de hoorzitting is gebleken dat het voor klager belangrijk is om de tekst in de melding op een andere manier te formuleren, is afgesproken dat verweerder contact zal opnemen met de wijkagent dan wel de politie met het doel, althans, in een poging, om de bewoordingen in de melding aangepast te krijgen.

De Geschillencommissie adviseert verweerder om zich, binnen haar mogelijkheden, althans die van de politie, in te spannen om de tekst in het verslag te (laten) nuanceren, tot een 'vermeend incident' of woorden van die strekking.

Ad 2

Wat betreft de tweede klacht, is de Geschillencommissie van oordeel dat van verweerder verwacht mag worden dat wordt toegezien op naleving van het huishoudelijk reglement door alle buurtbewoners, waaronder tevens begrepen het gegeven dat het niet toegestaan is om foto's en video's van andere buurtbewoners te maken. Dit is in het belang van de privacy van alle bewoners, en ook in het belang van de leefbaarheid van het wooncomplex.

De Geschillencommissie vindt echter niet dat, zoals klager dit wenst, van verweerder verwacht kan worden dat zij bewerkstelligt dat de betreffende buurtbewoners in het bijzijn van een vertrouweling de foto's van hun telefoon verwijderen. De wijze waarop verweerder de buurtbewoners heeft verzocht om het beeldmateriaal te verwijderen, acht de Geschillencommissie afdoende.

Ad 3

Voorts heeft klager verzocht om een schadevergoeding. De Geschillencommissie heeft voorafgaand aan en tijdens de hoorzitting aangegeven dat de Geschillencommissie beperkt is in haar bevoegdheden in dat kader. Maar, nog los daarvan geldt dat naar het oordeel van de Geschillencommissie in haar overwegingen onder 1 en 2 geen aanleiding gelegen is om tot toekenning van een schadevergoeding over te gaan,

Tot slot, hecht de Geschillencommissie er aan op te merken dat zij het betreurt dat deze kwestie er uiteindelijk toe heeft geleid dat klager is verhuisd. De Geschillencommissie wenst klager alle geluk en woongenot toe in haar nieuwe woning.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 september 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 24.09

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) met betrekking tot een verzoek van klager om (medische) urgentie.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager een verhuishwens heeft vanwege haar medische situatie. Klager heeft medische urgentie aangevraagd bij verweerder, maar heeft vervolgens van verweerder begrepen dat dit beoordeeld dient te worden door de gemeente. Verweerder is meermaals hierover met klager in gesprek te gaan.

Klacht klager

Klager stelt dat verweerder onvoldoende heeft gedaan om voor klager een verhuizing met urgentie mogelijk te maken. Klager heeft medische klachten en ervaart overlast van haar buurbewoners. Volgens klager hebben zowel de gemeente als de maatschappelijk werker verwezen naar verweerder, terwijl verweerder verwijst naar de gemeente voor medische urgentie. Klager denkt dat verweerder wel voor een woning voor klager zou kunnen zorgen, maar hierin geen noodzaak ziet. Daarbij stelt klager dat haar mails niet (meer) door verweerder worden beantwoord.

Reactie verweerder

Verweerder geeft aan dat zij wat betreft (medische) urgentie is gebonden aan strikte regelgeving, waar zij niet zomaar van kan afwijken. Wat betreft medische urgentie dient de gemeente eerst te beoordelen of er sprake is van medische urgentie. Mocht dit het geval zijn, dan kan verweerder pas hierop acteren. Momenteel kan verweerder het verzoek van klager dus niet honoreren. Verweerder heeft meerdere persoonlijke gesprekken met klager (hierover) gehad, waarbij verweerder uitleg heeft gegeven over (medische) urgentie en woningruil. Wat betreft woningruil is verweerder bereid mee te werken als klager iemand vindt met wie zij haar woning kan ruilen, ook als dat een driehoeksruil is.

Beoordeling Geschillencommissie

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

De Commissie stelt voorop dat de uiterst lastige situatie van klager, en haar wanhoop zeer invoelbaar is. De Commissie begrijpt de urgente verhuishwens van klager zonder meer. Echter, zoals ook tijdens de hoorzitting is aangegeven, zijn er vaste regels voor (medische) urgentie die strikt

gehanteerd dienen te worden, ook door verweerder. Die regels zijn in de loop der jaren, met name ook door de krapte op de woningmarkt, alleen maar strikter geworden. Aan urgentie wordt tegenwoordig vrijwel niet meer toegekomen. Zo blijkt ook wel uit het stappenplan van verweerder.

Verweerder heeft dus maar tot zeer beperkte hoogte mogelijkheden om iets voor klager te betekenen in het kader van urgentie.

Ten aanzien van medische urgentie geldt in ieder geval dat de gemeente (en dus niet verweerder) dit dient te beoordelen. Het is dan ook te volgen dat verweerder aangeeft hier geen gesprek (meer) voor te plannen. Verweerder is immers gebonden aan c.q. afhankelijk van de Gemeente. Hoe vervelend het ook voor klager is dat de beoordeling door de gemeente lang op zich laat wachten, dit valt naar het oordeel van de Commissie verweerder niet te verwijten. Daarbij heeft verweerder bij wijze van 'extra service' aangeboden aan klager om de gemeente te contacteren over de situatie van klager, waarmee verweerder er blijk van geeft klager daadwerkelijk te willen ondersteunen.

Wat betreft de klacht van klager dat verweerder niet (meer) op berichten van klager reageert, constateert de Commissie uit de haar ter beschikking staande stukken dat verweerder de communicatie van klager steeds adequaat en zorgvuldig heeft opgepakt en beantwoord, waaronder de mailberichten van klager. Op basis van de stukken kan dus niet worden geconcludeerd dat verweerder haar plicht als goed verhuurder niet is nagekomen.

Advies

Op basis van het bovenstaande kan de Commissie niet anders concluderen dan dat verweerder zowel reglementair correct heeft gehandeld voor wat betreft de (medische) urgentieaanvraag van klager, en dat daarnaast ook op het vlak van de communicatie met klager zorgvuldig is gehandeld. Dat dit niet tot de door klager gewenste uitkomst heeft geleid, maakt het handelen van verweerder niet onzorgvuldig. De Commissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

De Commissie doet tot slot nog de aanbeveling aan klager om vooral ook open te staan voor andere woningen dan alleen eengezinswoningen, om een mogelijke verhuizing te kunnen bespoedigen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 29 april 2024

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 24.22

Onderstaand treft u het advies aan van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (hierna: Geschillencommissie) in het geschil tussen de heer X. en Laurentius.

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de potentiële toewijzing van een woning, opvraag van een prognose bij klager, en de daaropvolgende blokkade voor het reageren op woningen van verweerder.

Relevante feiten

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager op 14 augustus 2024 een woning aangeboden heeft gekregen van verweerder. Omdat verweerder ontbrekende inkomensgegevens van klager nodig had, heeft klager desverzocht op 17 augustus 2024 een acceptatieformulier en prognose toegezonden. Verweerder heeft klager daarop op 19 augustus 2024 gevraagd om aanvullende gegevens toe te sturen, omdat de aangeleverde gegevens van klager nog niet compleet zouden zijn. Op 20 augustus 2024 heeft klager de aanvullende gegevens aan verweerder toegezonden. Na telefonisch contact tussen klager en verweerder op 20 augustus 2024, heeft verweerder klager diezelfde dag per e-mail bericht dat het woningaanbod werd ingetrokken en dat de inschrijving van klager voor drie maanden zou worden geblokkeerd voor woningen van verweerder. Verweerder heeft hierbij aangegeven dat de door klager aangeleverde gegevens niet kloppen.

De klacht

Klager klaagt zich over de wijze waarop de blokkade tot stand is gekomen. Voor klager is het niet direct duidelijk geweest hoe de prognose moest worden ingediend. Bij de herziene versie van de prognose is een aanpassing naar eigen inzicht van klager gemaakt. Vervolgens krijgt klager te horen dat het woningaanbod wordt ingetrokken en zijn inschrijving wordt geblokkeerd. Klager begrijpt daarbij niet goed waarom er een blokkade voor drie maanden is opgelegd. Klager denkt dat de nu ontstane problemen voorkomen hadden kunnen worden wanneer verweerder gelijk het juiste format ter beschikking had gesteld, en er van tevoren meer informatie was verstrekt over de prognose c.q. het format daarvan.

Voor de (aangepaste) prognose heeft klager een boekhouder moeten inschakelen. Hiervoor heeft hij kosten moeten maken. Klager stelt dat, wanneer de aanvraag gelijk door verweerder zou zijn afgewezen, klager ook geen kosten had hoeven te maken. Klager wenst de gemaakte kosten van de boekhouder, te weten € 450,-, vergoed te krijgen door verweerder.

Het verweer

Verweerder geeft aan dat klager aanvankelijk een (eerste) prognose had aangeleverd, waarbij echter niet duidelijk was of er sprake was van aftrekposten. Na het opvragen van aanvullende gegevens bij klager heeft deze een aangepaste prognose toegezonden. Doordat er sprake bleek te zijn van aftrekposten, zou dit ertoe leiden dat het verzamelinkomen van klager te laag zou zijn om in aanmerking te komen voor de betreffende woning. Bij de aangepaste prognose heeft klager de aftrekposten gecompenseerd door de prognose te wijzigen, waardoor het verzamelinkomen ongewijzigd is gebleven en klager hierdoor alsnog binnen de juiste inkomenscategorie zou vallen om in aanmerking te komen voor de woning. De gewijzigde prognose is binnen enkele dagen gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijke prognose. Verweerder had hier geen goed gevoel bij en vermoedde dat zaken niet klopten. Dit gaf voor verweerder aanleiding om het woningaanbod in te trekken en een blokkade op te leggen voor klager voor de duur van drie maanden.

Verweerder kan de vordering van € 450,-, te weten de kosten van de boekhouder, niet plaatsen. Het is immers een standaardprocedure dat iemand die zzp'er is of een eigen bedrijf heeft, een verklaring van de boekhouder moet overleggen. Dit staat op de website van Klik voor Wonen.

Oordeel Geschillencommissie

Na de hoorzitting heeft de Geschillencommissie op 4 december 2024 aan klager gevraagd om aanvullende documenten aan te leveren, om zo een volledig beeld te krijgen van hoe de betreffende aanvragen c.q. documenten zijn aangeleverd bij verweerder. De Commissie heeft hier bij opgemerkt dat zij niet inhoudelijk de cijfers dan wel cijfermatige onderbouwing van de documenten zal beoordelen.

Op verzoek van de Geschillencommissie heeft klager op 6 december 2024 een drietal bijlagen toegestuurd behorende bij de e-mail van klager aan verweerder d.d. 17 augustus 2024, en drie bijlagen met gegevens –ingevuld in het door verweerder toegestuurde format– van 20 augustus 2024. Deze documenten betreffen de prognose en de herziene prognose.

Volledigheidshalve zijn het verzoek van de Commissie en de door klager toegezonden bijlagen gedeeld met verweerder.

In haar oordeel zal de Geschillencommissie zich uitspreken over de volgende twee klachtonderdelen:

1. Klager stelt dat het onterecht is dat hij gedurende 3 maanden is geblokkeerd.
2. Klager vordert van verweerder € 450,-, te weten de kosten die hij heeft moeten maken om een prognose op te doen opstellen door zijn boekhouder.

Ad 1

Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel heeft de Geschillencommissie de website van Klik voor Wonen geraadpleegd, en tevens de aangeleverde formulieren d.d. 17 augustus 2024 en 20 augustus 2024 bestudeerd. De Commissie herhaalt daarbij, dat zij niet de cijfermatige onderbouwingen uit de formulieren heeft beoordeeld en deze dus niet in haar oordeel zal betrekken.

Klager werpt verweerder tegen dat eerder niet duidelijk was hoe het prognoseformulier ingevuld moest worden. Dat staat echter naar het oordeel van de Commissie volledig los van de twee prognoses zoals die door de accountant opgesteld en ingediend zijn. De Commissie is van mening dat de eerste prognose van klager d.d. 17 augustus 2024 als gecontroleerd en 'up to date' mag worden beschouwd. De wijziging in de prognose van 20 augustus 2024 op het vlak van de kosten is bezien in dat licht niet zonder meer te volgen.

Daarbij valt op dat -anders dan in de rede zou liggen- aan deze wijziging in de prognose op geen enkele wijze aandacht is besteed in de begeleidende e-mail, behalve dat wordt aangegeven dat de boekhouder de omzetsijging heeft toegelicht.

Aangezien er binnen een termijn van enkele dagen een substantiële wijziging in de prognose van de boekhouder heeft plaatsgevonden, zonder dat daar bovendien direct bij toezending tekst en toelichting bij is gegeven, mocht verweerder naar het oordeel van de Commissie -op basis van gerede twijfels over de juistheid van de prognose- handelen zoals zij heeft gedaan, in die zin dat de aanbidding van de betreffende woning is ingetrokken.

Ook kon verweerder in de gegeven omstandigheden, en gezien het -kenbare- beleid (<https://www.klikvoorwonen.nl/vraag-antwoord/antwoord#/node/1847>), een blokkade doorvoeren. Immers kan een verhuurder, blijkens de tekst op de site van Klik voor Wonen, indien de omstandigheden daar aanleiding toe geven, een huurder blokkeren voor *maximaal* 2 jaar. Naar het oordeel van de Commissie is het te volgen dat verweerder dit beleid, in de gegeven omstandigheden, heeft toegepast.

Voor wat betreft de termijn van de blokkade geldt vervolgens, dat verweerder aansluiting lijkt te hebben gezocht bij de duur van een algehele blokkade door Klik voor Wonen, welke -blijkens de site- maximaal 3 maanden duurt. Zie <https://www.klikvoorwonen.nl/vraag-antwoord/antwoord#/node/1847>.

Gelet op het -kenbare- beleid, kon verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie in de gegeven omstandigheden aansluiting zoeken bij de termijn (en voorwaarden) van een blokkade door Klik voor Wonen.

Concluderend, verklaart de Geschillencommissie klachtonderdeel 1 dan ook ongegrond.

Ad 2

Klager wenst een vergoeding van verweerder ad € 450,-, voor de kosten die hij heeft moeten maken voor het opstellen en/of aanvullen van zijn prognose door zijn boekhouder. De Geschillencommissie wijst deze vordering af omdat verweerder, zoals ook gesteld tijdens de hoorzitting, pas tot beoordeling van de aanvraag kan overgaan wanneer een verklaring van de boekhouder met handtekening en stempel is toegevoegd. Dit staat tevens vermeld op de 'Vraag en antwoord' pagina van Klik voor Wonen:

“Welke documenten moet ik toevoegen als ik een eigen bedrijf heb of ZZP-er ben?

Je moet een inkomensverklaring van de Belastingdienst toevoegen. Is je inkomen onbekend of je huidige inkomen veranderd?

Voeg dan een verklaring van je boekhouder of accountant met een handtekening en een stempel toe. In de verklaring moet je huidig bruto jaarinkomen en de jaarrekening van het vorige boekjaar staan.”

Dat een boekhouder diende te worden ingeschakeld, met alle kosten van dien, was in de gegeven omstandigheden kortom gebruikelijk.

De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE

De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager ongegrond en wijst de vordering af.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 januari 2025