

JAARVERSLAG 2015

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften	4
3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2015	4
3.2 Aard, inhoud en bezwaarde	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2015 per wooncorporatie	
Bijlage 2: Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken	

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de bezwaarschriften, die in 2015 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel bezwaarschriften bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de bezwaarschriften betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2015 weer.

2. STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

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

De Geschillencommissie heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde bezwaarschriften en het hierover geven van een met redenen omkleed niet-bindend advies aan het Bestuur. Op 28 oktober 2015 is besloten dat met ingang van deze datum de Geschillencommissie een bindend advies geeft.

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

De commissie is in 2015 als volgt samengesteld:

- De heer mr. drs. J.H.P.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervanger: de heer mr. J. van Boekel)
- Mevrouw M.L.P.L. Knipscheer, namens de woningbouwcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk
(plaatsvervanger: mevrouw drs. V. Muntjewerff – van den Hul (tot april 2015))
- De heer C.B. Weerts namens de Huurderskoepel

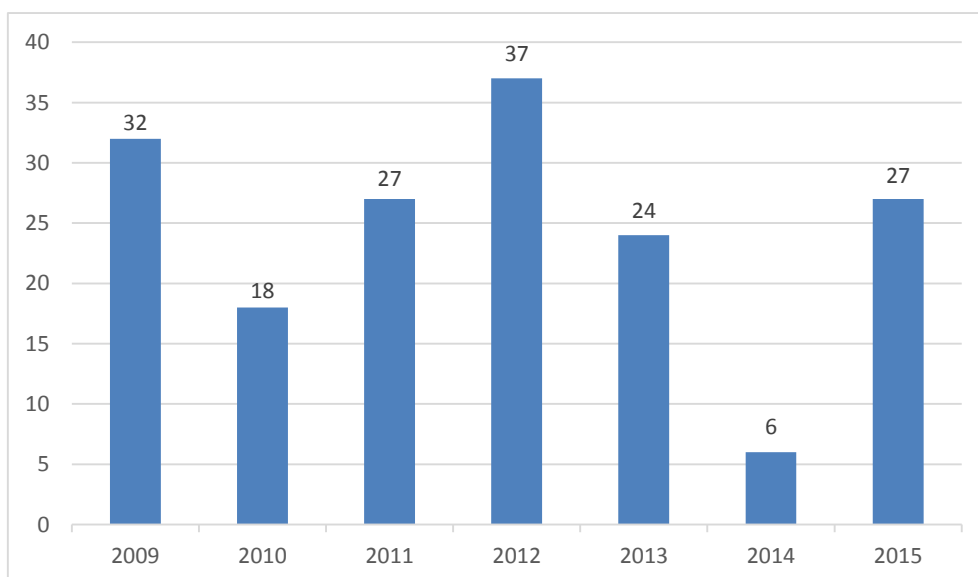
In 2015 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw mr. E. Huijs, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBredburg en Singelveste Alleewonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat de woningcorporaties of Klik voor Wonen hebben genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2015

De Geschillencommissie heeft in 2015 27 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn aanzienlijk meer bezwaarschriften dan het voorgaande jaar. De oorzaak van deze stijging is mogelijk gelegen in het veranderde systeem bij Klik voor Wonen. Er zijn meerdere klachten ontvangen met betrekking tot het vervallen van de inschrijfduur, nadat Klik voor Wonen haar systematiek m.b.t. deze inschrijfduur heeft aangepast. In de navolgende tabel is een overzicht gegeven van het aantal bezwaarschriften in de loop der jaren.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 27 ontvangen bezwaarschriften zijn er 16 door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Vier van deze bezwaarschriften zijn ten tijde van de totstandkoming van dit jaarverslag nog in behandeling bij de Geschillencommissie en worden derhalve in het jaarverslag van 2016 betrokken. Bij drie van de ontvangen bezwaarschriften zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen

3.2 Aard, inhoud en bezwaarde

Hieronder is opgenomen op wie de 27 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

AlleeWonen: zeven bezwaarschriften, waarvan er:

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

Klik voor Wonen: tien bezwaarschriften, waarvan er:

- twee niet in behandeling zijn genomen wegens niet-ontvankelijkheid;
- zes ongegrond zijn verklaard;
- één onderling is opgelost;
- één te laat is ingediend.

Laurentius: drie bezwaarschriften, waarvan er:

- één niet in behandeling is genomen wegens niet-ontvankelijkheid;
- twee ongegrond zijn verklaard;

WonenBreborg: zeven bezwaarschriften, waarvan er:

- één niet in behandeling is genomen wegens niet-ontvankelijkheid
- één ongegrond is verklaard
- na één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen;
- één onderling is opgelost;
- drie nog in behandeling zijn; .

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

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2015 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2015 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2014 bijzonder hoog. In 2015 zijn 16 bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Hierbij valt op dat geen der bezwaarschriften gegrond, dan wel gedeeltelijk gegrond is verklaard. Elf hiervan zijn ongegrond verklaard en vijf zijn in behandeling genomen, waarvan er drie uiteindelijk onderling zijn opgelost.

De Geschillencommissie merkt op dat meerdere klachten betrekking hebben op klagers, die uitgeschreven zijn bij Klik voor Wonen, waardoor hun inschrijftijd is komen te vervallen. De oorzaak hiervan is dat geen verlengingskosten zijn betaald, nadat de corporatie meerdere herinneringen verstuurd heeft. Nu deze kosten niet worden voldaan, wordt klager uitgeschreven. Dit heeft grote gevolgen voor de huurders. Verzoeken tot herstel van inschrijving werden in dit geval niet gehonoreerd. Ondanks het feit dat meerdere malen niet wordt gereageerd op een e-mail om deze verlengingskosten te voldoen, is het aan te raden - ter voorkoming van klachten - om te overwegen om na enkele herinneringen telefonisch of per post contact te zoeken. Hiermee wordt op een andere wijze de betreffende persoon bereikt en kunnen eventuele klachten worden voorkomen.

Eveneens is, net als voorgaande jaren, een urgentieaanvraag onderwerp van geschil geweest. De Geschillencommissie geeft aan dat een goede informatievoorziening en communicatie over de ongemakkenvergoeding en urgentiemogelijkheden belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

Voor het stijgende aantal bezwaarschriften dat in 2015 is ingediend, is – naast de genoemde bezwaarschriften met betrekking tot het vervallen van de inschrijftijd - geen directe verklaring te noemen. Geadviseerd wordt om klachten in een vroeg stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

BIJLAGE 1:**Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2015 per woningcorporatie**

Instantie	Gegron	Ongegron	Gedeeltelijk gegron	Geschikt	Niet in behandeling	Nog in behandeling	Totaal
Klik voor Wonen	0	6	0	1	3	0	10
Alleewonen	0	2	0	2	2	1	7
WonenBreburg	0	1	0	2	1	3	7
Laurentius	0	2	0	0	1	0	3
Totaal	0	11	0	5	7	4	27

BIJLAGE 2:

Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.01

De Geschillencommissie heeft op 15 april 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de uitschrijving van mevrouw X. bij Klik voor Wonen. Klik voor Wonen heeft de inschrijving van mevrouw X. in april 2014 beëindigd omdat deze door mevrouw X. niet was verlengd. De inschrijfduur van mevrouw X. is toen komen te vervallen. Mevrouw X. heeft Klik voor Wonen verzocht voor haar een uitzondering te maken en haar de inschrijfduur met terugwerkende kracht wederom toe te kennen. Dit in verband met de persoonlijke situatie waarin mevrouw X. zich in de betreffende periode bevond. Klik voor Wonen geeft aan dat mevrouw X. meerdere malen geïnformeerd is over het verlopen van haar inschrijving. Dat zij heeft verzuimd de inschrijving te verlengen kan nu niet meer ongedaan worden gemaakt.

Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is het de Geschillencommissie gebleken dat Klik voor Wonen de regelgeving omtrent het in- en uitschrijven van woningzoekenden correct heeft toegepast. Mevrouw X. is meermaals geïnformeerd over het (naderende) einde van haar inschrijving en over de actie die van haar verwacht werd voor een verlenging van die inschrijving. De Geschillencommissie heeft begrip voor de situatie waarin mevrouw X. zich bevond, maar is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast, hetgeen in casu het geval is geweest. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 1 mei 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.02

De Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) heeft op 12 februari 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de overlast die mevrouw X. ervaart van haar bovenbuurvrouw, mevrouw Y.

De Geschillencommissie heeft de zaak ter zitting twee maanden aangehouden, om WonenBreda in de gelegenheid te stellen (nogmaals) contact op te nemen met mevrouw Y. met het doel de overlast te verminderen.

Op 29 april 2015 informeert mevrouw Z., woonconsulent bij WonenBreda, de Geschillencommissie dat zij op 5 maart 2015 een gesprek heeft gehad met mevrouw Y., waarin mevrouw Y. nogmaals heeft toegezegd zich aan de gemaakte afspraken te zullen houden. Mevrouw Y. heeft alle verwijzingen op internet over haar activiteiten als hondenoppas verwijderd. Mevrouw Z. geeft eveneens aan dat de vloerafwerking in de woning van mevrouw Y. voldoet aan de voorwaarden van WonenBreda.

Op 14 juni 2015 ontvangt de Geschillencommissie bericht van mevrouw X., waarin zij aangeeft dat de situatie niet is verbeterd en dat zij nog steeds overlast ervaart van mevrouw Y.. Omdat partijen niet alsnog nog een gezamenlijke oplossing zijn gekomen, brengt de Geschillencommissie hierbij haar advies uit.

Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, leidt de Geschillencommissie af dat de stellingen en ervaringen van mevrouw X. en mevrouw Y. ver van elkaar af liggen en op enkele punten zelfs geheel tegenstrijdig zijn. De Geschillencommissie stelt evenwel vast dat WonenBreda diverse acties heeft ondernomen om de problemen tussen mevrouw X. en mevrouw Y. op te lossen. Zo zijn diverse medewerkers van WonenBreda op huisbezoek geweest bij mevrouw X. en mevrouw Y., is buurtbemiddeling ingeschakeld en zijn onder begeleiding van WonenBreda afspraken gemaakt tussen mevrouw X. en mevrouw Y. over zaken waar mevrouw X. overlast door ervaart. Hoewel het nakomen van de gemaakte afspraken in beginsel verantwoordelijkheid is van mevrouw X. en mevrouw Y., geeft WonenBreda aan dat zij, indien de afspraken niet worden nagekomen, of indien inderdaad zou blijken dat mevrouw Y. een bedrijf is gestart in de woning, de betreffende partij daar wel op zal aanspreken. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan van WonenBreda niet meer worden verwacht dan de acties die zij heeft ondernomen en nu ook onderneemt om de situatie voor mevrouw X. en mevrouw Y. leefbaar te houden. De actieve houding van WonenBreda in deze blijkt ook uit het gesprek dat zij na de

hoorzitting met mevrouw Y. is aangegaan en waarin mevrouw Y. heeft aangegeven zich aan de afspraken te zullen houden. Omdat WonenBregburg zich naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende heeft ingespannen om te voorkomen dat mevrouw X. overlast ervaart en ook heeft aangegeven dat in de toekomst te blijven doen, acht de Geschillencommissie de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 juni 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.07

De Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) heeft op 4 juni 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Klager stelt dat Laurentius onvoldoende gedaan heeft om de door hem ervaren overlast te verhelpen.

Uit het dossier blijkt o.a. het volgende:

Na de meldingen door klager van de overlast zijn de wijkconsulent en/of de opzichter en/of medewerk(st)ers van Laurentius (meermaals) met klager en de bewoners van adres X in gesprek gegaan.

Tevens heeft Laurentius aan partijen buurtbemiddeling voorgesteld. Anders dan de buurvrouw (van nr X) heeft klager daaraan (in eerste instantie) geen medewerking willen verlenen.

Ook heeft Laurentius via een Nieuwsbrief (d.d. 31 juli 2014) de bewoners erop geattendeerd geen persoonlijke spullen meer in de algemene ruimte te 'stallen' en heeft zij aandacht gevraagd voor (het weren van) geluidsoverlast.

De gemeente Breda heeft grof vuil dat buiten de poort stond, opgehaald.

Voorts blijkt nergens van klachten van overige omwonenden over de bewoners van nr X (en/of nr Y).

Klager heeft bij zijn klachtbrief een door hem opgesteld logboek gevoegd. Bij de datum 7 november 2014 staat vermeld: *'Als 'revanche' bij thuiskomstrond 23.30 lawaai gemaakt in de hal, bierfles laten stuiteren, voordeur 15 keer open laten gaan, en volgende dag muziek hard aan gehad toen bewoner adres X thuis kwam'*. Wat er ook moge zijn van de handelwijze van de bewoners van adres X, klagers eigen optreden is ook weinig bevorderlijk voor goed nabuurschap.

Alles overziend heeft Laurentius naar het oordeel van de geschillencommissie zich voldoende ingespannen om de door klager ervaren overlast te laten eindigen danwel binnen de perken te houden.

Wat betreft de klacht over het niet vervangen van de toegangsdeur merkt de geschillencommissie allereerst op dat niet is gebleken van (dreigende) agressie tegen de deur. Voorts voldoet de deur aan de normen van het Bouwbesluit. Laurentius is bereid klager tegemoet te komen en een andere deur te plaatsen. Er is geen enkele reden waarom Laurentius daaraan zou dienen mee te betalen. Naar het oordeel van de geschillencommissie is (ook) deze klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 25 juni 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.08

De Geschillencommissie heeft op 21 mei 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. De klacht heeft betrekking op de afwijzing van Klik voor Wonen op een urgentieverzoek van de heer X.

Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie, is zij enkel bevoegd te toetsen of de regelgeving omtrent urgentie door Klik voor Wonen correct is toegepast. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is de Geschillencommissie niet gebleken dat die regelgeving niet correct door Klik voor Wonen is toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht derhalve ongegrond.

Als ter zitting door Klik voor Wonen aangegeven zullen eengezinswoningen vanaf 1 januari 2016 passend worden toegewezen. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zo veel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 juni 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.09

Op 28 april 2015 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen van mevrouw X. De klacht heeft betrekking op compensatie voor de problemen die mevrouw X. heeft ervaren in verband met de waterpomp in de door haar van WonenBregburg gehuurde woonruimte. Op 21 mei 2015 heeft de Geschillencommissie een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

De Geschillencommissie heeft de zaak ter zitting aangehouden tot 29 juni 2015, om partijen de kans te bieden om tot een onderlinge oplossing te komen.

Op 1 juli 2015 informeert mevrouw X. de Geschillencommissie dat partijen een onderlinge oplossing hebben bereikt.

Omdat partijen een onderlinge oplossing hebben bereikt, stelt de Geschillencommissie het geschil buiten behandeling.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 14 juli 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.12

De klacht heeft betrekking op geluidsoverlast die de heer X. ervaart van zijn bovenburen (wonende aan de Wilgenbroek 141). De Geschillencommissie heeft op 17 en 22 september 2015 een hoorzitting gehouden.

Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Geschillencommissie gebleken dat AlleeWonen naar aanleiding van de klachten van de heer X. diverse huisbezoeken heeft laten plaatsvinden en zowel in 2013 als in 2015 een buurtonderzoek heeft uitgezet. De heer Y. geeft namens de heer X. aan dat AlleeWonen schermt met allerlei acties die zij ondernomen zou hebben, maar dat de overlast voor de heer X. blijft bestaan en dat er ook geen actie wordt ondernomen ten aanzien van de (onder)vloer van de bovenburen van de heer X.. Beide partijen geven aan dat de ondervloer van de bovenburen al eens is onderzocht. De heer Y. geeft aan dat is geoordeeld dat die vloer aan de eisen voldoet, maar dat de heer X. desondanks geluidsoverlast ervaart. AlleeWonen heeft daarop aangegeven bereid te zijn de vloer nogmaals aan een controle te onderwerpen door een andere opzichter, maar dat als daaruit volgt dat de ondervloer aan de eisen voldoet, zij geen verdere acties kan ondernemen. AlleeWonen adviseert de heer X. voorts indien hij overlast ervaart daar een schriftelijke melding van te doen en stelt voor om, indien de heer X. daar prijs op stelt, buurtbemiddeling in te schakelen.

Ter zitting d.d. 22 september 2015 is de zaak aangehouden in afwachting op de uitkomst van het onderzoek naar de ondervloer van de bovenburen van de heer X. en bij brief d.d. 19 oktober 2015 heeft AlleeWonen partijen geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek, inhoudende dat de ondervloer ruimschoots aan de gestelde wettelijke eisen voldoet. Bij brief d.d. 12 november 2015 heeft de heer X. gereageerd op de stukken.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie is uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, niet gebleken dat AlleeWonen zich onvoldoende heeft ingespannen om de klachten van de heer X. te verhelpen. De Geschillencommissie waardeert daarbij dat AlleeWonen ter zitting het aanbod heeft gedaan de ondervloer van de bovenburen van de heer X. (nogmaals) aan een controle te onderwerpen en dat AlleeWonen deze controle heeft uitgevoerd. De Geschillencommissie verklaart de klacht(en) van de heer X. derhalve ongegrond en sluit zich aan bij het advies van AlleeWonen aan de heer X. om bij eventuele volgende overlast daar direct op gepaste wijze schriftelijk melding van te maken bij AlleeWonen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 7 december 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.14

De Geschillencommissie heeft op 14 september 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de woonsituatie van mevrouw X. en haar verzoek om toewijzing van een andere woning.

De Geschillencommissie heeft de zaak ter zitting aangehouden, zodat mevrouw X. het aanbod van Laurentius in overweging kon nemen om in gesprek te gaan om de mogelijkheden die haar kansen op een nieuwe huurwoning vergroten, te bespreken.

Op 17 september 2015 informeert mevrouw X. de Geschillencommissie dat zij ingaat op dat aanbod, maar dat zij de klacht wel graag wenst aan te houden in afwachting op de uitkomsten van het gesprek.

Op 9 oktober 2015 informeert mevrouw X. de Geschillencommissie dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat zij een uur bij Laurentius heeft gezeten om de mogelijkheden te bespreken. Mevrouw X. geeft aan dat haar is uitgelegd hoe het model werkt en dat de kans op een woning met 3 jaar inschrijving minimaal is. Zij was hiervan echter al op de hoogte en het gesprek heeft haar niets gebracht. Zij wenst daarom alsnog een advies van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie overweegt als volgt. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, constateert de Geschillencommissie dat er de afgelopen jaren regelmatig contact is geweest tussen Laurentius en mevrouw X. met betrekking tot de overlast c.q. het onveilige gevoel dat mevrouw X. ervaart. Laurentius heeft mevrouw X. verzocht een logboek bij te houden en een melding bij Laurentius te doen op het moment dat zij weer overlast ervaart. Daarnaast geeft Laurentius aan dat de kans op een andere woning kan worden vergroot doordat mevrouw X. op dit moment geen gebruik maakt van alle mogelijkheden. Laurentius heeft aangeboden samen met mevrouw X. naar haar zoekprofiel te kijken, om deze zo in te stellen dat haar kansen op een andere woning worden vergroot.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan van Laurentius in deze niet meer worden verwacht dan de acties die zij reeds heeft ondernomen en de acties waarvan zij aangeeft in de toekomst te gaan ondernemen indien mevrouw X. een logboek gaat bijhouden en overlastsituaties bij Laurentius gaat melden. Omdat Laurentius naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende heeft ondernomen ten aanzien van de overlastmeldingen c.q. het onveilige gevoel van mevrouw X. en zich voldoende heeft ingespannen om mevrouw X. bij te staan in haar zoektocht naar een andere woning, acht de Geschillencommissie de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 21 oktober 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.16

De klacht heeft betrekking op de bejegening van mevrouw X. door een medewerker van verweerder. De Geschillencommissie heeft op 24 augustus 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Omdat de Geschillencommissie niet aanwezig was bij de bejegening waarop de klacht betrekking heeft, kan zij alleen afgaan op hetgeen partijen hierover hebben gesteld. Dat door de betreffende medewerker een opmerking is gemaakt over de huishoudelijke zorg van mevrouw X. staat vast, echter partijen hebben een andere interpretatie over die opmerking en wat de bedoeling daarvan is geweest. Op basis de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie niet vaststellen welke interpretatie de juiste is, waardoor zij de klacht niet gegrond kan verklaren.

De Geschillencommissie constateert voorts dat mevrouw X. heeft aangegeven niet open te staan voor een door verweerder aangeboden gesprek met de betreffende medewerker. De Geschillencommissie is van mening dat een gesprek tussen de betrokkenen over de bejegening wel een eerste stap zou kunnen zijn om deze kwestie op te lossen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 2 september 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.17

De klacht heeft betrekking op de uitschrijving van mevrouw X. bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 24 augustus 2015 en op 16 november 2015 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat Klik voor Wonen mevrouw X. bij brief d.d. 24 maart 2014 heeft geïnformeerd over de verlengingskosten die Klik voor Wonen hanteert en haar in 2014 driemaal per e-mail een herinnering heeft gestuurd over de verlengingskosten voor haar inschrijving, maar dat zij die kosten niet heeft voldaan en daarom is uitgeschreven bij Klik voor Wonen. Mevrouw X. geeft aan één van die e-mailberichten te hebben ontvangen. Zij heeft omstandigheden toegelicht waardoor zij de kosten niet (tijdig) heeft voldaan en Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie, heeft zij geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken. De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 4 december 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.23

De klacht heeft betrekking het verzoek om herstel van inschrijving van mevrouw X. bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 16 november 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat Klik voor Wonen mevrouw X. in 2014 driemaal per e-mail heeft geïnformeerd over de verlengingskosten die zij moest voldoen voor haar inschrijving bij Klik voor Wonen, maar dat zij die kosten niet heeft voldaan en daarom is uitgeschreven bij Klik voor Wonen. Mevrouw X. geeft aan één van die e-mailberichten te hebben ontvangen. Zij heeft omstandigheden toegelicht waardoor zij de kosten niet (tijdig) heeft voldaan en Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie, heeft zij geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken. De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 4 december 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.24

De klacht heeft betrekking op het verzoek om herstel van inschrijving van de heer X. bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 16 november 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat Klik voor Wonen de heer X. driemaal per post een herinnering heeft gestuurd over de verlengingskosten voor zijn inschrijving, maar dat hij die kosten niet heeft voldaan en daarom is uitgeschreven bij Klik voor Wonen. De heer X. heeft de omstandigheden toegelicht waardoor hij de kosten niet heeft voldaan en Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie, heeft zij geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken. De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 4 december 2015

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 15.25

De klacht heeft betrekking op het verzoek om herstel van inschrijving van de heer X. bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 15 december 2015 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de heer X. de verlengingskosten voor zijn inschrijving bij Klik voor Wonen niet heeft voldaan en dat hij daarom is uitgeschreven. De heer X. heeft de omstandigheden toegelicht waardoor hij de kosten niet heeft voldaan en Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

De Geschillencommissie benadrukt dat zij alle begrip heeft voor de lastige situatie waarin de heer X. zich bevindt. De Geschillencommissie heeft echter geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken en is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 5 januari 2016