

**JAARVERSLAG 2016**

**STEDELIJKE  
GESCHILLENCOMMISSIE  
BREDA**

## INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding .....	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda .....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften .....	4
3.1 Aangehouden geschillen uit 2015 .....	4
3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2016 .....	4
3.3 Aard, inhoud en bezwaarde .....	5
4. Conclusies en aandachtspunten .....	6
 Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2016 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 2016 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 2016 weer.

## **2. STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA**

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

De Geschillencommissie heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde bezwaarschriften en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies aan het Bestuur.

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

De commissie is in 2016 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 (per 1 oktober 2016 plaatsvervangend lid), namens de woningbouwcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk (plaatsvervangend lid tot 1 oktober 2016 en vanaf deze datum lid: de heer J.C.E. van Steenderen)
- De heer C.B. Weerts (per 1 april 2016 plaatsvervangend lid) namens de Huurderskoepel

(plaatsvervangend lid tot 1 april 2016 en vanaf deze datum lid: mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk)

In 2016 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

### **3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN**

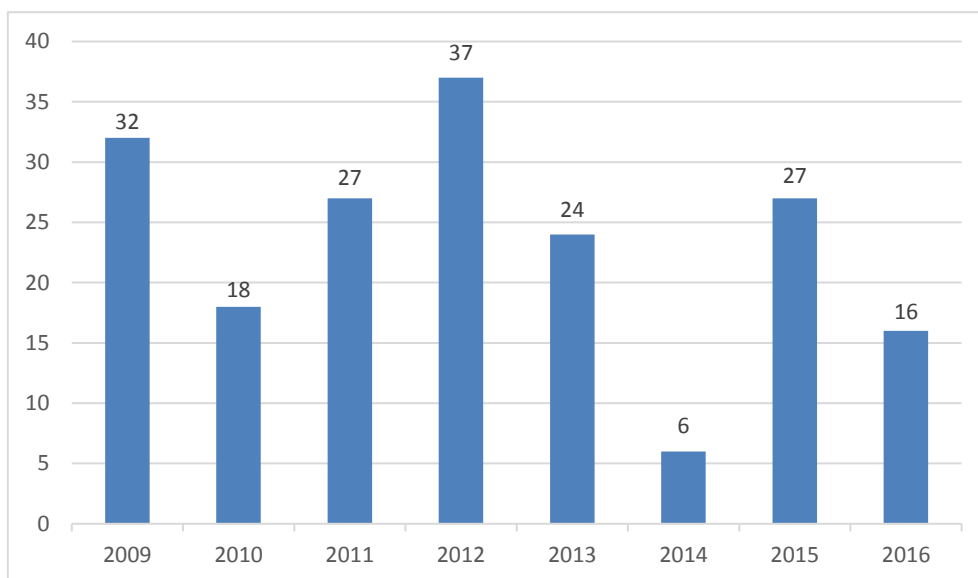
De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBredurg en Singelveste AlleeWonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat 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 Aangehouden geschillen uit 2015**

Ten tijde van de totstandkoming van het jaarverslag 2015 waren nog twee geschillen bij de Geschillencommissie in behandeling. Deze geschillen zijn op een hoorzitting behandeld. Één bezwaarschrift is gegrond verklaard, bij het andere bezwaarschrift is tijdens de hoorzitting tot een onderlinge oplossing gekomen.

#### **3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2016**

De Geschillencommissie heeft in 2016 16 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn aanzienlijk minder bezwaarschriften dan het voorgaande jaar. De oorzaak van deze daling is mogelijk gelegen in het veranderde systeem bij Klik voor Wonen. Er zijn minder klachten ontvangen met betrekking tot het vervallen van de inschrijfduur, nadat Klik voor Wonen haar systematiek m.b.t. deze inschrijfduur heeft aangepast door de herstelregeling in te voeren. 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 16 ontvangen bezwaarschriften zijn er 9 door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij drie van de ontvangen bezwaarschriften zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen

### 3.3 Aard, inhoud en bezwaarde

Hieronder is opgenomen op wie de 16 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

AlleeWonen: zes bezwaarschriften, waarvan er:

- twee gedeeltelijk gegrond zijn verklaard;
- één onderling is opgelost;
- één is ingetrokken;
- na twee ingediende klachten het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

Klik voor Wonen: vier bezwaarschriften, waarvan er:

- drie ongegrond zijn verklaard;
- één tijdens behandeling niet-ontvankelijkheid is gebleken en ter verdere afwikkeling is doorgezonden naar de Klachtencommissie te Roosendaal.

Laurentius: twee bezwaarschriften, waarvan er:

- twee onderling zijn opgelost.

WonenBreborg: vier bezwaarschriften, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard
- twee onderling zijn opgelost;
- na één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

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

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2016 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

#### **4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN**

Het aantal door de Geschillencommissie in 2016 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2015 bijzonder laag. Van de in 2016 ingediende bezwaarschriften zijn 9 bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Hierbij valt op dat geen der bezwaarschriften geheel gegrond is verklaard. Drie hiervan zijn ongegrond verklaard, drie hiervan zijn gedeeltelijk gegrond verklaard, twee in behandeling genomen zijn zaken zijn uiteindelijk onderling opgelost en één is tijdens behandeling niet-ontvankelijkheid gebleken en is ter verdere afwikkeling doorgezonden naar de Klachtencommissie te Roosendaal.

De Geschillencommissie merkt op dat meerdere klachten betrekking hebben op ongemakken en/of geleden schade in een huurwoning. Net als voorgaande jaren is 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.

Klachten met betrekking tot de vervallen inschrijftijd bij Klik voor Wonen zijn, in vergelijking met 2015, aanzienlijk lager. Voorheen werd een woningzoekende uitgeschreven bij Klik voor Wonen omdat diegene geen verlengingskosten had betaald, ondanks meerdere verstuurde herinneringen door de corporatie. Vanaf het

moment dat Klik voor Wonen de herstelregeling heeft ingevoerd, zijn er geen klachten over uitschrijvingen meer ingediend.

Het dalende aantal bezwaarschriften dat in 2016 is ingediend kan verschillende oorzaken hebben. Een oorzaak kan zijn dat Klik voor Wonen de herstelregeling heeft ingevoerd. Verder doet het vermoeden 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. De Geschillencommissie hecht waarde aan klachtafhandeling door de woningbouwcorporatie of Klik voor Wonen zelf omdat zij het van belang acht dat klachten in een vroeg stadium worden opgepakt, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

Anderzijds kan het geringe aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie niet weten te vinden. Op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag wordt op de websites van de woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen. Dit lijkt dan ook geen verklaring voor de daling in het aantal klachten.

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 2016 per woningcorporatie**

<b>Instantie</b>	<b>Gegron</b>	<b>Ongegron</b>	<b>Gedeeltelijk gegron</b>	<b>Geschikt</b>	<b>Niet in behandeling</b>	<b>Nog in behandeling</b>	<b>Totaal</b>
AlleeWonen	0	0	2	1	3	0	<b>6</b>
Klik voor Wonen	0	3	0	0	1	0	<b>4</b>
WonenBreburg	0	0	1	2	1	0	<b>4</b>
Laurentius	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>



**BIJLAGE 2:**

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

### **Advies Geschillencommissie 15.26**

De klacht heeft betrekking op de kosten voor het opruimen van afval in de brandgang. De Geschillencommissie heeft op 21 januari 2016 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat gedurende een bepaalde tijd grof huisvuil heeft gelegen in de brandgang waar mevrouw X, samen met andere omwonenden van straat Y en straat Z, toegang toe heeft. Na enkele verzoeken van WonenBreborg om de brandgang op te ruimen is WonenBreborg uiteindelijk zelf overgegaan tot het opruimen van de brandgang. De kosten die WonenBreborg hiervoor heeft gemaakt heeft zij doorberekend aan de omwonenden. De kosten bedragen € 7,00 per aanliggende woning. Mevrouw X is niet bereid deze kosten te betalen omdat zij geen betrokkenheid heeft bij de vervuiling en niet verantwoordelijk is voor het deel van de brandgang waarin de vervuiling is aangetroffen. De bewoners hebben afgesproken dat het deel van de brandgang achter de eigen woning door die bewoners wordt schoon gehouden. Het vuil lag in een deel van de brandgang waar de woning van mevrouw X niet direct aan gelegen is. Tot slot zijn de kosten niet verdeeld over alle aanliggende woningen (huur en koop) die toegang hebben tot de brandgang.

Ter zitting heeft klager aannemelijk gemaakt, aan de hand van een kadastrale kaart, dat niet alle woningen die toegang hebben tot de brandgang zijn aangeschreven ter verdeling van de kosten. WonenBreborg heeft aangeboden dit opnieuw na te gaan op basis van de gegevens aangeleverd door mevrouw X. Los van het bovenstaande stelt de Geschillencommissie vast dat er door WonenBreborg daadwerkelijk kosten zijn gemaakt voor het schoonmaken van de brandgang. Voorts heeft de geschillencommissie begrip voor het standpunt van WonenBreborg dat zij vindt dat de kosten niet voor rekening van WonenBreborg behoren te komen omdat een schone woonomgeving mede de verantwoordelijkheid is van de bewoners. De Geschillencommissie is desondanks van oordeel dat er in het onderhavige geval geen juridische basis bestaat voor het kunnen doorberekenen van de schoonmaakkosten door WonenBreborg aan mevrouw X.

De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom gegrond.

*Stedelijke geschillencommissie Breda 11 maart 2016.*

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.01**

De klacht heeft betrekking op de uitschrijving van de heer X bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 24 februari 2016 een 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 heeft Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de lastige situatie, waarin de heer X zich bevindt. De Geschillencommissie heeft echter geen bevoegdheid om uitzonderingen te maken, maar 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, 26 februari 2016*

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.07**

De klacht heeft betrekking op vochtproblemen in de woning van de heer X.  
De Geschillencommissie heeft op 11 juli 2016 een 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, als gevolg van enkel glas bij zijn voordeur, vochtproblemen in zijn woning heeft. Door dit vochtprobleem is er schade aan zijn laminaat ontstaan. De heer X heeft de omstandigheden toegelicht en AlleeWonen verzocht om op kosten van AlleeWonen dubbelglas bij zijn voordeur te plaatsen, maar AlleeWonen heeft dit verzoek afgewezen.

De heer X stelt dat er sprake is van een gebrek. De Geschillencommissie kan niet beoordelen of er sprake is van een gebrek, nu de Commissie geen technische mogelijkheden ter beschikking staat om dit nader te onderzoeken. De heer X zou daartoe een procedure bij de Huurcommissie aanhangig kunnen maken.

De stelling van de AlleeWonen, die niet betwist wordt, dat een koudebrug nimmer een gebrek zou opleveren is niet juist. De Commissie verwijst naar het gebrekenboek van de Huurcommissie (per 1 juli 2016), waarin staat vermeld als categorie B gebrek:

*“In keuken, woon- of slaapvertrekken is als gevolg van de bouwkundige staat van de woonruimte sprake van condensatie, doorslaand of optrekkend vocht, waardoor zich zodanige schimmelvorming of houtrot in balken of vloerdelen voordoet, dat de bruikbaarheid van deze vertrekken ernstig is aangetast.”*

Voorts verwijst de Geschillencommissie naar een uitspraak van de kantonrechter Rotterdam van 21 december 2005, ECLI:NL:RBROT:2005:AU8625, waaruit blijkt dat een koudebrug wel degelijk als een gebrek kan worden gezien.

In deze zaak is niet voldoende gesteld om tot het oordeel te kunnen komen dat er sprake is van een gebrek, zodat de klacht in zoverre niet kan slagen.

De Commissie is echter wel van oordeel dat AlleeWonen in haar informatieverplichting is tekort geschoten betreffende de melding en de

beantwoording van de klacht. Op basis hiervan dient AlleeWonen aan de heer X een compensatie aan te bieden voor het door hem geleden nadeel betreffende het laminaat. Nu de heer X geen verdere stukken heeft ingediend omtrent dit nadeel roept de Commissie partijen op om daarover in overleg te treden om tot een oplossing te komen.

Op het verzoek van de heer X om een compensatie in de vorm van vermindering van de huurlasten toe te kennen, is de Commissie niet bevoegd zich hierover uit te spreken. Dit verzoek is ter zitting - en derhalve te laat - ingediend. Bovendien dient een verzoek tot huurvermindering te worden voorgelegd aan de Huurcommissie.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 22 juli 2016*

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.08**

De klacht heeft betrekking op het afwijzen van de urgentie-aanvraag van de heer X. De Geschillencommissie heeft op 10 augustus 2016 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de urgentie-aanvraag van de heer X door Klik voor Wonen is afgewezen. Klik voor Wonen is van mening dat nu de situatie al een aantal jaar hetzelfde is, niet kan worden gesproken van een acute noodsituatie.

De heer X vraagt zich af indien op basis van het overgelegde proces-verbaal omtrent de bedreiging geen sprake is van een levensbedreigende situatie, wanneer dan wel sprake is van een levensbedreigende situatie. Klik voor Wonen was niet bekend met het proces-verbaal en geeft aan dat aan de hand hiervan een nieuwe situatie is ontstaan, waardoor het verzoek nogmaals kan worden voorgelegd aan de urgentiecommissie.

De urgentiecommissie heeft de urgentieaanvraag op 19 augustus 2016 opnieuw behandeld. De urgentiecommissie heeft de urgentieaanvraag nogmaals afgewezen. Het feit dat de heer X onder behandeling is bij een psycholoog alsook de bedreiging vormen volgens de urgentiecommissie geen reden om in aanmerking te komen voor urgentie.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de lastige situatie waarin de heer X zich bevindt. De Geschillencommissie heeft echter geen bevoegdheid om uitzonderingen te maken en is slechts bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving juist zou hebben toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving niet juist zou hebben toegepast.

De Geschillencommissie is eveneens van mening dat geen sprake is van een levensbedreigende situatie. De Geschillencommissie baseert dit op het feit dat de situatie al een aantal jaren onveranderd is en op het feit dat de heer X gedurende deze periode onvoldoende gericht heeft gezocht, via Klik voor Wonen, naar een nieuwe woning.

De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond. Hierbij sluit de Geschillencommissie zich aan bij het advies van Klik voor Wonen dat de heer X zich kan laten bijstaan bij het aanmaken van een geschikt zoekprofiel zodat zijn zoektocht naar een nieuwe woning meer effectief zal verlopen.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 23 augustus 2016*



### **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.10**

De klacht heeft betrekking op de afwijzing van Klik voor Wonen op een urgentieverzoek van mevrouw X. De Geschillencommissie heeft op 11 juli 2016 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de schrijnende 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 is van oordeel dat de aanvraag van mevrouw X niet voldoet aan de gestelde voorwaarden van Klik voor Wonen voor een urgentieverzoek en verklaart de klacht derhalve ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 18 juli 2016*

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.11**

De klacht heeft betrekking op een verstopping van een afvoerbuis van de woning van de heer X. De Geschillencommissie heeft op 18 januari 2017 een 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 overlast door een verstopping van een afvoerbuis in zijn woning heeft gehad. Dit is mogelijk het gevolg van een in een afvoerbuis ingegroeide boomwortel of een onjuiste aansluiting van deze afvoerbuis van de toiletpot. De directe oorzaak is voor de Geschillencommissie niet vast te stellen aan de hand van de gedingstukken. Ten gevolge van deze verstopping is schade in de woning van de heer X ontstaan. De heer X en mevrouw Y hebben de omstandigheden toegelicht en AlleeWonen verzocht om de geleden schade van klager te vergoeden, maar AlleeWonen heeft dit verzoek afgewezen. Hangende de procedure is duidelijk geworden dat de heer X niet beschikt over een inboedelverzekering om de schade op te verhalen.

De heer X stelt dat AlleeWonen zijn klacht - met name inzake het verzoek tot schadevergoeding - niet serieus heeft genomen, omdat niet op alle argumenten van de heer X is ingegaan. De Geschillencommissie is van oordeel dat AlleeWonen inhoudelijk op de brieven van de heer X heeft gereageerd, waarbij de inhoud en strekking van deze reactie voldoende duidelijk is.

Verder stelt de heer X dat AlleeWonen gehouden is tot vergoeding van de schade die hij heeft geleden als gevolg van de verstopping van een afvoerbuis, omdat deze schade aan AlleeWonen is toe te rekenen. De Geschillencommissie kan niet beoordelen wat de exacte oorzaak is van de verstopping. Wel is de Commissie van oordeel dat AlleeWonen na de melding van de klacht adequaat heeft opgetreden, al was de oorzaak van de verstopping c.q. de klacht destijds niet direct verholpen, omdat de oorzaak niet direct was te achterhalen.

Tijdens de hoorzitting heeft mevrouw Z aangegeven dat, wanneer de heer X eerder had aangegeven dat hij geen inboedelverzekering had en – gelet op zijn financiële situatie – de kosten niet kon dragen, het wellicht bespreekbaar was dat AlleeWonen zou bijdragen aan de vergoeding van deze kosten. Mevrouw Z gaf

aan dat – in vergelijkbare situaties – AlleeWonen huurders in deze kosten (deels) tegemoet komt, wanneer zij niet over een inboedelverzekering beschikken. Ze geeft aan dat, ook nu de zaak bij de Geschillencommissie voorligt, ze huurder niet tegemoet wil komen in de kosten.

De Geschillencommissie betreurt dat AlleeWonen in deze situatie geen begrip heeft getoond voor de persoonlijke omstandigheden van de heer X. Nu tijdens de hoorzitting is aangegeven dat AlleeWonen in vergelijkbare situaties een huurder wel eens tegemoet wil komen, vindt de Geschillencommissie het op zijn plaats dat dit ook zou moeten gelden voor de heer X.

De Geschillencommissie is dan ook van oordeel dat AlleeWonen een compensatie aan de heer X aan dient te bieden voor het door hem geleden nadeel betreffende de schade in zijn woning als gevolg van de verstopping ter hoogte van hetgeen AlleeWonen zou hebben gedaan als zij eerder op de hoogte zou zijn geweest dat de heer X geen inboedelverzekering heeft.

Nu de heer X geen verdere stukken heeft ingediend omtrent de geleden schade roept de Commissie partijen op om daarover in overleg te treden om tot een oplossing te komen.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 februari 2017*

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.12**

De klacht heeft betrekking op de wijze van handelen van WonenBreburg bij een geschil over de vervanging van de voordeur van de huurwoning van de heer X. De Geschillencommissie heeft op 28 september 2016 een hoorzitting gehouden. Ter zitting heeft de Geschillencommissie partijen voorgesteld om na de zitting in overleg te treden om tot een oplossing te komen. De Geschillencommissie heeft de zitting aangehouden tot het moment zij een reactie van partijen heeft ontvangen. WonenBreburg heeft op 3 oktober een voorstel verzonden naar de heer X. De heer X heeft op 3 november bij de Commissie aangegeven hier niet mee akkoord te gaan. Nu er geen compromis is gesloten tussen partijen, heeft de Geschillencommissie haar advies uitgebracht inzake deze kwestie.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de voordeur van de huurwoning van heer X is geforceerd. Voor deze voordeur is een voorlopige voorziening getroffen met de toezegging dat deze zal worden vervangen, dit is tot op heden nog niet gebeurd. De heer X heeft de omstandigheden toegelicht en WonenBreburg verzocht om zo spoedig mogelijk zijn voordeur te vervangen. Nu de voordeur van de woning tot op heden nog niet is vervangen, ligt deze klacht ter beoordeling voor bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie constateert dat de voordeur van de huurwoning van de heer X nog steeds niet is vervangen, ondanks dat WonenBreburg dit heeft toegezegd.

De Geschillencommissie vindt zowel de interne als de externe communicatie van WonenBreburg buitengewoon slordig. Dit blijkt onder andere uit de communicatie richting de heer X en de interne communicatie binnen WonenBreburg. Er is duidelijk sprake geweest van miscommunicatie, hetgeen zijdens WonenBreburg ook is bevestigd. De aanhoudende interne miscommunicatie werd tijdens de zitting bevestigd omdat mevrouw Y daar heeft aangegeven dat zij vlak voor de zitting had vernomen dat de voordeur pas kon worden vervangen wanneer heer X een formulier zou ondertekenen, maar dit formulier niet aan hem is voorgelegd.

De Geschillencommissie is van oordeel dat het feit dat de deur van de heer X is geforceerd niet voor rekening komt van WonenBreburg. Echter, gelet op het feit dat

de voordeur van de huurwoning van de heer X, ondanks de toezegging van WonenBreburch, na ruim negen maanden nog steeds niet is vervangen, valt dit tijdsverloop en het ontbreken van een deugdelijke voordeur WonenBreburch te verwijten. De Geschillencommissie is van oordeel dat een compensatie op zijn plaats is.

Het ter zitting gedane voorstel van WonenBreburch om tot een compensatie van € 600,- over te gaan is naar mening van de Commissie te gering, gelet op de vele miscommunicaties en de verstreken periode met als gevolg dat het woongenot van de heer X is beperkt. De Geschillencommissie is van oordeel dat op basis van het voorgaande WonenBreburch de deur van de heer X zo spoedig mogelijk dient te vervangen, waarbij de heer X een kwart van deze kosten, doch maximaal € 300,- bijdraagt.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 22 november 2016*

### **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 16.13**

De klacht heeft betrekking op het feit dat de heer X niets van AlleeWonen heeft vernomen omtrent een woning waarbij hij naar aanleiding van loting op nummer 1 van de wachtlijst stond. De Geschillencommissie heeft op 10 augustus 2016 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen blijkt dat het bij de klacht van de heer X een woning in Roosendaal betreft. De procedure van inschrijving en toewijzing van woningen gaat als volgt. De inschrijving vindt plaats via de website van Klik voor Wonen. Vervolgens houdt AlleeWonen zich bezig met het al dan niet toewijzen van woningen en de werkzaamheden die hiermee verband houden, zoals het vooraf controleren van gegevens. Hoewel AlleeWonen zich met betrekking tot het toewijzen van woningen zowel inzet voor Breda als voor Roosendaal, heeft Roosendaal een eigen geschillencommissie. Dit betekent dat de stedelijke geschillencommissie Breda niet bevoegd is inhoudelijk op deze klacht in te gaan en dat de geschillencommissie in Roosendaal dit geschil dient te behandelen. Derhalve verwijst de geschillencommissie de heer X naar de geschillencommissie in Roosendaal. Zij doet hierbij de toezegging de stukken naar de geschillencommissie in Roosendaal te zullen verzenden.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 15 augustus 2016*