



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2021

Inleiding

Het was een druk en bewogen jaar voor onze Geschillencommissie. Corona speelde daarin natuurlijk wederom een belangrijke rol. Misschien dat de pandemie ook z'n invloed uitoefende op het aantal keren dat we benaderd werden dit jaar. In elk geval zijn er dit jaar aanmerkelijk meer hoorzittingen georganiseerd dan in de jaren daarvoor. Dit ondanks de coronamaatregelen die ons (en iedereen) noopte om de nodige voorzichtigheid in acht te nemen. Toch hebben we mede dankzij de gastvrijheid en de goede zorgen van de verschillende corporaties, telkens op locatie en fysiek de hoorzittingen kunnen laten plaatsvinden. Het fysiek horen van de betrokkenen vinden we als commissie heel belangrijk. Juist op zo'n moment kan iedereen zijn of haar verhaal kwijt en kunnen we als commissie de vragen stellen die ons een volledig beeld van de situatie kunnen verschaffen. De hoorzittingen verlopen over het algemeen in goede harmonie en leveren, zo hopen wij als commissie, voldoende basis om de klacht op te lossen of tot een vergelijk te komen. Wij hechten aan een goed contact en zo mogelijk aan een goede relatie tussen betrokkenen. Daar waar wij daaraan een bijdrage kunnen leveren zullen we dat doen. Soms is het advies van onze commissie natuurlijk ook wel eens iets minder aangenaam voor (één der) partijen maar het geeft ook weer handvatten voor de toekomst. Hieronder vindt u de cijfers en geanonimiseerde feiten om een compleet beeld van onze werkzaamheden te geven. We zijn, indien gewenst, graag tot een nadere toelichting bereid.

Doelstelling van de commissie

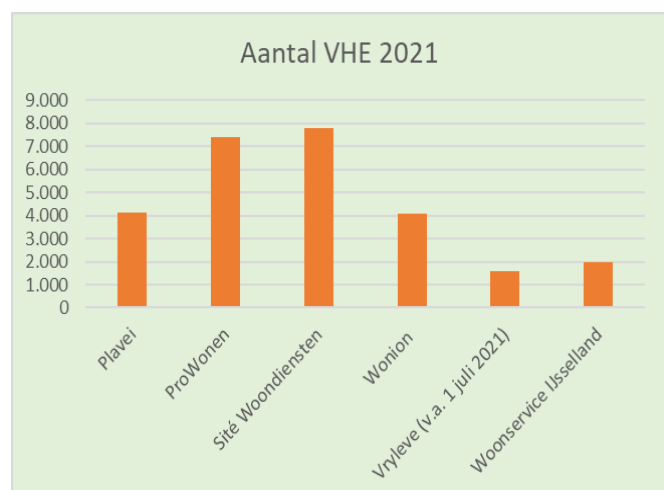
De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en is opgericht om huurders, medehuurlers, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen over de dienstverlening van de woningcorporaties aan te bieden. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de huurders van de aangesloten corporaties kosteloos. De commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en stelt de betrokken corporatie in de gelegenheid de klacht alsnog op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt een hoorzitting belegd. Deze hoorzittingen vinden in principe plaats bij de betrokken corporatie. De commissie past bij een hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe en brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken woningcorporatie. Dit advies is niet bindend, maar de directeur-bestuurder van de corporatie kan het advies slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

Aangesloten woningcorporaties

Er zijn zes corporaties aangesloten: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Woonservice IJsselland (Doesburg) en Vryleve (Lobith). Vryleve is toegetreden per 1 juli 2021.

Bestuurderskring

De Bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de zes aangesloten corporaties. Minimaal eenmaal per jaar is er een bijeenkomst van de betreffende directeur-bestuurders met de voorzitter en de secretaris van de commissie.



In deze bijeenkomst wordt de voortgang van de commissie besproken in combinatie met een toelichting op het jaarverslag. In bepaalde gevallen waarbij op korte termijn overleg met de Bestuurderskring gewenst is of er toestemming vereist is, verloopt de communicatie schriftelijk (via de mail).

In oktober 2021 hebben leden van de commissie en medewerkers van de aangesloten corporaties deelgenomen aan een in company training Huurrecht. Naar aanleiding van deze training bleek dat er behoefte bestaat aan een uitwisseling van kennis en informatie over wat de commissie doet en hoe de commissie ervaren wordt door huurders en medewerkers van de deelnemende corporaties. Besloten is een bijeenkomst te organiseren met de managers Wonen van de corporaties, de commissie en een afvaardiging van de huurdersorganisaties. De bijeenkomst heeft als doel kennis en informatie te delen en van elkaar te leren. Hierbij zal de onafhankelijkheid van de commissie steeds een aandachtspunt zijn. Deze bijeenkomst zal in het najaar van 2022 plaatsvinden.

Reglement

Het reglement van de commissie is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement. Het reglement is in te zien op de website van de commissie en op de websites van de aangesloten corporaties.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2021

In 2021 zijn er 45 klachten gemeld: bij de commissie.

Niet ontvankelijk

In 2021 zijn elf klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof vier anoniem gemelde klachten over burenoverlast, een klacht betrof het eisen van voorrang bij woningtoewijzing op basis van gebeurtenissen in het verleden, een klacht ging over een dreigende huisuitzetting waarover al een rechterlijke uitspraak was geweest, twee klachten betroffen het lotingssysteem en bij drie klachten was de interne procedure bij de corporatie nog niet doorlopen.

Klachten behandeld/opgelost door de corporatie

De corporaties worden in de gelegenheid gesteld klachten die bij de RGC zijn gemeld alsnog op te lossen. Naar aanleiding hiervan zijn dertien klachten opnieuw in behandeling genomen. Elf van deze klachten zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost. In twee gevallen was de klager weliswaar niet tevreden maar had om diverse redenen (voorlopig) geen behoefte aan verdere bemiddeling of een hoorzitting.



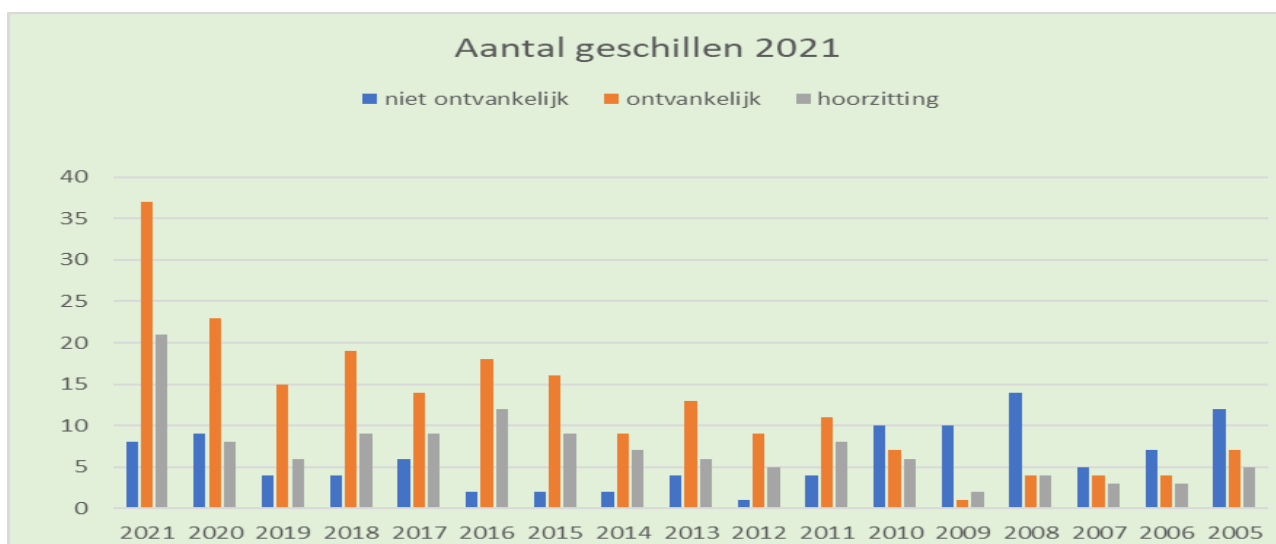
Geschil: Klager ervaart vochtoverlast in de badkamer: Verweerder heeft een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren waarna een aantal reparaties zijn uitgevoerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager wil dat de muren in de woning geëgaliseerd worden. Er heeft een gesprek plaatsgevonden en er is tot overeenstemming gekomen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager wil een fonteintje in het toilet op de begane grond. De klacht is opnieuw bezien en besloten is alsnog een fonteintje te plaatsen omdat bleek dat dit al was meegenomen in de puntentelling woningwaardering. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld
Geschil: Klager wil een tegemoetkoming in kosten voor renoveren van keuken. Klager is het niet eens met de reactie van de corporatie, maar wil geen hoorzitting. Dossier gesloten.
Geschil: Klager ervaart veel geluidsoverlast van bovenburen. De corporatie heeft een nieuwe vloer laten leggen bij de bovenburen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Geskil: Klager is het niet eens met betaling huurachterstand en voelt zich niet serieus genomen door medewerker corporatie. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden, er is een betalingsregeling getroffen en een deel van het bedrag is afgeboekt. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Klager is ontevreden over communicatie met medewerker van corporatie over het afhandelen van klacht. Er heeft een gesprek plaatsgevonden en naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt welke zijn vastgelegd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Snoeiafspraken en regels omtrent boom en haag naast erfgrans. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met corporatie, klager en burenen. Naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt. Deze zijn duidelijk geformuleerd en vastgelegd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Geluidsoverlast onderburen. De corporatie heeft zowel bij de klager als bij de onderburen een nieuwe vloer laten leggen en (deels) betaald. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Diverse gebreken in de woning en stankoverlast. De corporatie heeft onderzoek laten verrichten en naar aanleiding hiervan zijn gebreken geconstateerd. Deze zijn opgelost. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Burenconflict over plaatsing schutting. Klager is het oneens met de door de corporatie aangeboden oplossingen, maar heeft de klacht (voorlopig) ingetrokken vanwege gezondheidsproblemen. Dossier gesloten.
Geskil: Onderhoud voordeur (klemmen en tochten). Corporatie heeft problemen opgelost. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geskil: Opdrukken boomwortels in tuin van klager van bomen die langs de weg staan. Hiervoor stond een hoorzitting gepland, maar de corporatie heeft een aanbod gedaan om toch tot een oplossing te komen hetgeen door klager is geaccepteerd.

Hoorzittingen

In 2021 zijn 21 geschillen door de commissie behandeld in een hoorzitting. Hiervan zijn drie geschillen gegrond verklaard, één deels gegrond, 14 ongegrond en in drie gevallen heeft de commissie dit niet kunnen vaststellen en derhalve niet uitgesproken. In deze drie gevallen is wel een advies gegeven.

Voor een overzicht van de klachten die behandeld zijn in een hoorzitting, de overwegingen en de adviezen verwijzen we u naar *bijlage 1*.



Een totaaloverzicht van de gemelde klachten is opgenomen als *bijlage twee*.

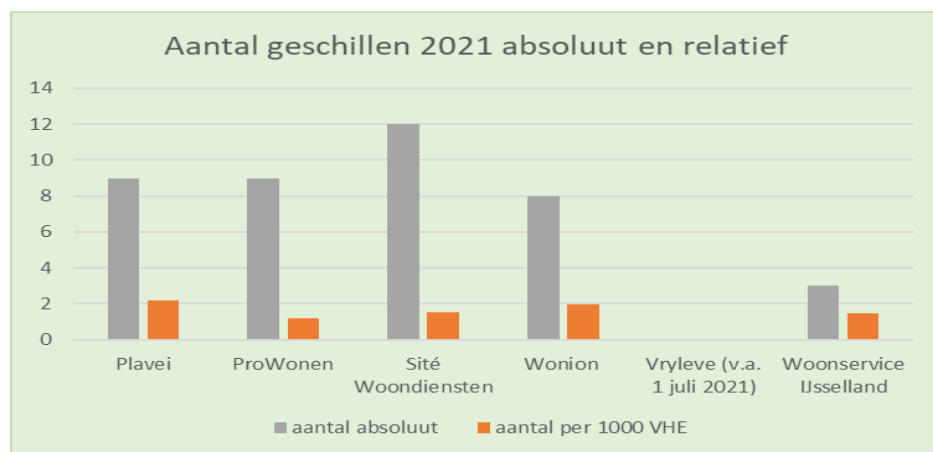
Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar

Zoals in de inleiding al is vermeld zijn er in 2021 aanzienlijk meer klachten ingediend en is een groot aantal klachten behandeld in een hoorzitting. Deze stijgende lijn is ook in 2020 al geconstateerd. Het is lastig om de oorzaak van deze stijging te duiden, maar de Coronapandemie lijkt hierin een grote rol te

hebben gespeeld. Als gevolg van de Coronamaatregelen brachten meer mensen hun tijd door in huis wat zorgde voor meer overlastmeldingen. Deze trend wordt ook landelijk gezien.

Overlastzaken zijn vaak moeilijk op te lossen door corporaties. De commissie heeft dan ook in vrijwel alle gevallen geconstateerd dat de corporatie heeft gedaan wat mag worden verwacht om te proberen tot een oplossing te komen. Ook zijn er aanvullende adviezen gegeven, maar helaas leidt dit niet altijd tot de oplossing van het geschil.

Omdat de omvang van de corporaties nogal verschilt is in onderstaande grafiek het aantal geschillen zowel in absolute als relatieve aantallen weergegeven.



Privacybescherming

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De commissie heeft haar processen doorlopen om te bezien of er correct wordt omgegaan met persoonsgegevens en naar aanleiding hiervan zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd. Zo geven klagers voortaan formeel toestemming voor het delen van informatie en worden na een hoorzitting en het afgeven van een advies de aangeleverde stukken vernietigd. Adviezen en verslagen van de hoorzittingen worden conform het reglement gedurende vijf jaren na een uitspraak bewaard.

Samenstelling en rooster van aftreden commissie 2021

De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond.

Voor de werving en selectie van nieuwe leden wordt gebruik gemaakt van een door de commissie opgestelde en door de Bestuurderskring goedgekeurde profielschets.

Naam	Benoemd per	Herbenoemd per	Aftredend in
Mr. Jaap Blok, voorzitter	02-04-2015	09-04-2019	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Toon Lamers, vicevoorzitter	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herkiesbaar)
Mr. Wim Beekman, lid	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herkiesbaar)
Drs. Chantal Matsers, lid *)	01-10-2019	n.v.t.	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Johan Hesselink, lid *)	01-10-2019	n.v.t.	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Carin Kristen, secretaris **)			

*) Benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen

***) Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en is gevestigd in het kantoor van Wonion in Ulft. De secretaris (tevens werkzaam als secretaris bestuur & beleid bij Wonion) maakt geen deel uit van de commissie. De secretaris wordt bij langdurige afwezigheid of bij eventuele geschillen van Wonion waarbij de onpartijdigheid van de secretaris in het geding kan komen, vervangen door Chantal Matser, lid van de commissie. Bij eventuele hoorzittingen zal zij op dat moment tijdelijk geen deel uitmaken van de commissie.

Het rooster van aftreden staat conform het reglement gepubliceerd op de website van de aangesloten corporaties, alsook op de website van de geschillencommissie.

Herbenoeming

Conform artikel 6 van het reglement worden de leden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden is zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

Volgens het rooster van aftreden zijn in 2022 de heren Lamers en Beekman aftredend en opnieuw herbenoembaar. In de jaarvergadering van 13 mei 2022 is besloten beide heren te herbenoemen voor een periode van vier jaar. Hiervoor is, conform het reglement, goedkeuring gevraagd aan de Bestuurderskring.

Vergoedingen van de commissieleden

Door de Bestuurderskring is besloten dat de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd worden conform de CBS-norm. Dit betekent dat de vergoedingen voor 2021 als volgt zijn aangepast: voorzitter € 297,31 per vergadering/hoorzitting en de leden € 237,85 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Daarnaast heeft de Bestuurderskring aangegeven dat kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. -behoud mogen worden gedeclareerd.

Kosten

De kosten die gedurende het verslagjaar zijn gemaakt zijn besproken en vastgesteld in de jaarvergadering van de commissie. De kosten, zoals de vergoedingen van de commissieleden, de uren van de secretaris en de kosten voor de website, mailadres, telefoon e.d. worden op basis van het aantal verhuureenheden verdeeld over de aangesloten corporaties. De kosten zijn mede afhankelijk van het aantal geschillen en het aantal hoorzittingen.

Informatieverstrekking

Dit verslag is ter kennisgeving toegezonden aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen. Het verslag is openbaar en is inzichtelijk op de website van de betrokken corporaties en op de website van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

13 mei 2022

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

BIJLAGE 1

2021/01: Klager kreeg begin 2018 nieuwe burens en vanaf het begin was er sprake van pesterijen en ernstige geluidsoverlast met name in de nacht. Naast derving van het woongenot, heeft de overlast klager economische schade berokkend (baan verloren wegens niet goed kunnen functioneren door oververmoeidheid). Klager is van mening dat zijn klachten door verweerder niet serieus zijn genomen en zelfs zijn genegeerd. Eind vorig jaar heeft er een woningruil plaatsgevonden tussen de overlastveroorzakers en de (schoon)vader welke is gefaciliteerd door verweerder. De kennismaking met de nieuwe buurman is niet positief verlopen en hoewel het nu rustig is, maakt klager zich grote zorgen over de toekomst.

Verweerder heeft zich herhaaldelijk ingespannen om de overlast op te lossen. Er is diverse malen gesproken met beide partijen; gelijktijdig maar ook apart. Ook zijn er gesprekken gevoerd in aanwezigheid van familie, de gemeente en politie. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat, nadat dit eerst was geweigerd door de overlastveroorzakers, beide partijen hebben ingestemd met het inzetten van buurtbemiddeling. Kort daarna kwam het verzoek van de overlastveroorzakers voor een woningruil met de (schoon)vader waardoor dit niet is doorgegaan. Na aanvankelijke scepsis over de intenties van de overlastveroorzakers is verweerder akkoord gegaan met de woningruil. Mede ook omdat verweerder dit zag als een oplossing voor het burencflict. Verweerder is van mening dat klager de nieuwe situatie geen kans heeft gegeven door, ondanks het advies dit niet te doen, meteen de confrontatie met zijn nieuwe buurman aan te gaan.

Overwegingen van de commissie

- Klager verklaart ter zitting dat er momenteel geen sprake is van overlast, maar dat hij zich zorgen maakt over de toekomst omdat burens nu eenmaal met elkaar te maken hebben.
- Ondanks het advies van verweerder om elkaar even met rust te laten om de gemoederen te laten bedaren, is klager toch gaan kennis maken met zijn nieuwe burens.
- De commissie vindt het opmerkelijk dat klager dit kennismakingsgesprek heeft opgenomen met zijn telefoon.
- Uit de stukken, de verklaringen en de geluidsopnamen blijkt dat ook bij klager sprake is van dreigend taalgebruik en -gedrag.
- Door klager worden gedurende de hoorzitting aannames gedaan en voorwaarden gesteld.
- Verweerder heeft overwogen een onafhankelijk geluidsonderzoek te laten uitvoeren, maar verklaart dat de overlastveroorzakers hiervan vooraf in kennis moeten worden gesteld en dit onderzoek dan weinig zinvol is.
- De commissie vindt de woningruil in deze een riskante stap en opmerkelijk dat er een positieve verhuurdersverklaring is afgegeven, maar verweerder verklaart dat de ruil zeer zorgvuldig is overwogen en dat onderzocht is of er sprake was van achterliggende intenties. Toen dit niet het geval bleek, is de voor woningruil geldende procedure gevolgd en naar aanleiding hiervan was er voor verweerder geen reden de woningruil af te wijzen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat er altijd is gereageerd op klachten, terugbelverzoeken en mailberichten van klager. Dit wordt onderbouwd met de aangeleverde stukken van verweerder en de verklaringen ter zitting.
- Klager is niet voornemens zelf een andere woning te zoeken omdat hij van mening is dat hij recht heeft op rustig woongenot en zoals hij zelf verklaart hij zich niet laat weg treiteren.

Advies: De commissie ziet onvoldoende bewijs dat de corporatie in deze niet juist gehandeld heeft of ernstig tekort is geschoten in de zorgplicht en verklaart de klacht derhalve ongegrond. Daarnaast adviseert de commissie:

- *Over enige tijd, zoals aangegeven ter zitting, het initiatief en de leiding te nemen voor een constructief gesprek tussen klager en zijn buurman, waarbij geen voorwaarden vooraf worden gesteld of aannames worden gedaan.*
- *Bij eventuele geluidsoverlast in de toekomst geeft de commissie in overweging om toch geluidsapparatuur te plaatsen omdat vooralsnog uit jurisprudentie niet is gebleken dat, zolang de apparatuur wordt geplaatst in de woning van degene die de overlast ervaart, dit vooraf aan de overlastveroorzaker moet worden gemeld.*

2021/02: Door verkoop van een stuk grond van verweerder aan de achterbuurvrouw van klager en het plaatsen van een schutting op deze grond tegen de schutting van klager, is het voor klager niet meer mogelijk 'achterom' bij haar tuin te komen en is volgens klager het perceel dat bij haar woning hoort verkleind. Klager is van mening dat het perceel grond dat verkocht is en dat zij gebruikte als achterpad, hoort bij de woning die klager huurt van verweerder. Volgens klager is het stuk grond achter haar rug om aangeboden aan derden en heeft verweerder bij klager aangegeven dat de tuin van haar achterbuurvrouw met een meter uitgebreid mag worden ten koste van de tuin van klager. Klager vindt dat de procedure niet eerlijk is verlopen en zij door verweerder onjuist is geïnformeerd.

Verweerder legt uit dat de schutting is geplaatst op eigen grond van de achterbuurvrouw, tegen de erfgrens tussen de percelen. De erfgrens is door de verkoop van het stuk grond niet gewijzigd en de grootte van het perceel van klager is gelijk gebleven. De woning van de achterbuurvrouw van klager is inclusief het achterpad verkocht omdat dit achterpad bedoeld is voor de tussenwoningen van deze straat. Ondanks dat klager gebruik maakte van het pad is het pad niet bedoeld en ook nooit bedoeld geweest voor de woningen aan de straat waar klager woont. De achtertuinen van deze woningen zijn namelijk bereikbaar via de zijkant van de woningen (twee onder een kap).

Overwegingen van de commissie

- Uit de stukken en ter zitting blijkt dat het proces juridisch zorgvuldig is doorlopen en gecommuniceerd is met de direct betrokkenen, maar niet met de direct omwonenden die gebruik maken van het achterpad.
- Het is de commissie duidelijk geworden dat klager zich onheus bejegend voelt door verweerder en teleurgesteld is in de wijze van communiceren wat een emotionele druk op haar legt.
- Uit de stukken en ter zitting blijkt dat de schutting op grond van de achterbuurvrouw tegen de erfgrens is geplaatst, wat is toegestaan.
- Uit de stukken en ter zitting blijkt dat het perceel grond van klager niet is verkleind en klager hierin niet wordt benadeeld.
- In het verleden stond de heg, die later is vervangen door een schutting, op het perceel van verweerder, dit is ter zitting niet betwist.
- Het achterpad waarvan klager gebruik maakt is niet bedoeld voor haar woning en dit is ook niet nodig omdat haar achtertuin bereikbaar is via de zijkant van haar woning.
- De commissie waardeert het gebaar van verweerder, nu de schutting van klager slecht bereikbaar is voor onderhoud, de schutting te demonteren zodat deze geschilderd kan worden en daarna weer terug te plaatsen.

Advies: De commissie acht de klacht ongegrond en adviseert verweerder bij haar standpunt te blijven. De commissie geeft ter overweging mee in voorkomende gevallen niet alleen te communiceren met de direct betrokkenen, maar ook de direct omwonenden hierbij te betrekken.

2021/03: Klager woont al jaren met veel plezier in zijn woning en geniet van zijn grote tuin. Sinds de komst van een nieuwe buurvrouw is zijn woongenot ernstig verslechterd. De buurvrouw heeft een duiventil in haar tuin geplaatst en klager ondervindt veel hinder van de rondvliegende duiven en de duivenpoep. Daarnaast ondervindt hij veel hinder van geluidsoverlast. Klager heeft een slechte gezondheid en deze burenoverlast doet zijn gezondheid geen goed. Klager is van mening dat verweerder meer druk op de buurvrouw moet uitoefenen om samen tot een oplossing te komen en afspraken te maken zodat klager en zijn buurvrouw in redelijke rust naast elkaar kunnen wonen en leven.

Verweerder verklaart dat naar aanleiding van de klacht aan klager een andere klantcoach is toegewezen. Deze nieuwe klantcoach is gestart met een buurtonderzoek om te onderzoeken of ook andere burenoverlast ondervinden van de genoemde buurvrouw. Dit bleek niet het geval te zijn. Daarnaast heeft verweerder navraag gedaan bij de gemeente over de duiventil, maar het formaat van de duiventil is zodanig dat hiervoor geen vergunning nodig is. De duiventil is een Zelf Aangebrachte Voorziening (ZAV), een aanvraag hiervoor is door de buurvrouw pas na de bouw aangevraagd, maar verweerder heeft technisch gezien geen reden om de duiventil af te keuren. Wel heeft verweerder als voorwaarde gesteld voor het behoud van de duiventil, dat de buurvrouw moet meewerken aan buurtbemiddeling. Hiermee is ingestemd, echter zonder het gewenste resultaat. Verweerder toont begrip voor klager, maar is van mening dat aan haar inspanningsplicht om rustig woongenot te verschaffen is voldaan. De aard en frequentie van de burenoverlast is niet zodanig dat verweerder verdere stappen kan ondernemen.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder heeft veel inspanningen verricht om het overlastconflict op te lossen, echter zonder het gewenste resultaat.
- Verweerder verklaart ter zitting dat er te weinig bewijslast is om verdere stappen te kunnen ondernemen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat buurtbemiddeling is ingezet, dit bleek in de praktijk echter te gaan om slechts één gesprek met beide partijen afzonderlijk. Buurtbemiddeling heeft daarna aangegeven van mening te zijn dat verdere bemiddeling geen zin heeft.
- Het bevreedt de commissie dat één gesprek van de buurvrouw met buurtbemiddeling voldoende is geweest voor verweerder om te concluderen dat aan de door verweerder gestelde voorwaarde is voldaan.

- De commissie is van mening dat buurtbemiddeling erg snel is met haar conclusie dat verdere bemiddeling geen kans van slagen heeft door de verschillende meningen en opvattingen.
- Uit de e-mailberichten en gespreksverslagen, die de commissie na de zitting heeft ontvangen, blijkt dat klager, na aanvankelijke weigering om mee te werken, bereid is in gesprek te gaan met zijn buurvrouw, dat hij concessies wil doen en afspraken wil maken.
- Als extra check zal navraag worden gedaan bij de gemeente of gezien het formaat van de duiventil er inderdaad geen vergunning nodig is. Dit is echter niet van invloed op het advies van de commissie.

Uit de verklaringen ter zitting kan de commissie niet constateren dat verweerder tekort is geschoten in haar plicht klager rustig woongenot te verschaffen. Gezien de wil van klager om in gesprek te gaan met zijn buurvrouw adviseert de commissie meer druk te leggen op de rol van buurtbemiddeling. Indien dit niet mogelijk blijkt of niet tot het gewenste resultaat leidt, adviseert de commissie partijen met elkaar in gesprek te brengen onder begeleiding van een onafhankelijke mediator.

2021/04: Klagers zijn van mening dat verweerder de houten voor- en achtergevels van hun huizen moet reinigen, zoals ook gebeurd is in 2007/2008. De houten gevelbekleding is zodanig vervuild dat het een zeer onverzorgde indruk geeft. Klagers vinden de verklaring van verweerder dat dit behoort tot het zogenaamde 'huurdersonderhoud' onacceptabel. Gezien het grote oppervlak en de hoogte is het ondoenlijk voor de huurders en te gevaarlijk om dit zelf te doen.

Verweerder verklaart dat de huurder zelf verantwoordelijk is voor het schoonhouden van de houten geveldelen. Verweerder voert schoonmaakwerkzaamheden aan houten geveldelen gelijktijdig met het schilderwerk uit, maar tussentijds wordt er niet schoongemaakt. Het klopt dat de gevelbekleding in 2007/2008 wel tussentijds is gereinigd, maar dat was als gevolg van het gebruik van een verkeerd houtsoort waarvan later bleek dat dit houtsoort sneller vies werd. In 2010 is deze gevelbekleding vervangen en vanaf dat moment loopt het reinigen weer mee met het schilderonderhoud dat periodiek wordt uitgevoerd.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder verklaart dat er geen sprake is geweest van periodieke schoonmaak van de gevels en dat dit ook nooit aan de huurders is gemeld. Er is slechts eenmaal tussentijds schoongemaakt met reden (zie verder hierboven 'verkorte weergave van het geschil') wat aan de huurders is gemeld.
- Het reinigen van de gevels loopt mee met het schilderonderhoud dat periodiek wordt uitgevoerd. In 2017 zijn deze werkzaamheden voor het laatst uitgevoerd en de volgende staan gepland voor 2022/2023. Dit is afhankelijk van de inspecties van het schilderwerk en hoe dit past in de begroting die nog opgesteld moet worden.
- Verweerder verklaart dat ze zo spoedig als mogelijk de huurders zal informeren over de planning van het reinigen en schilderen van de gevels.
- Verweerder verklaart dat ervoor gekozen is de houten delen te schilderen, maar technisch gezien heeft het hout geen bescherming van een verflaag nodig. Het gebruikte hout is van nature relatief vettig, waardoor de kans bestaat op onthechting van de verf, maar de woningen zijn begin dit jaar bekeken en vastgesteld is dat de onthechting beperkt is en er dus geen aanleiding is om dit bij te werken of vervroegd te gaan schilderen.
- Verweerder beroept zich op het Besluit kleine herstellingen, hierin staat opgenomen dat het wassen en schoonhouden van geveerd houtwerk en andere geveerde onderdelen, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn, voor rekening zijn van de huurder.
- De huurders zullen op gezette tijden ook de ramen moeten (laten) wassen en het reinigen van het houtwerk kan hierin mee genomen worden.
- Door het gebruik van speciale uitschuifbare telescoopstelen zou het mogelijk moeten zijn voor de huurders dit zelf te doen of hierbij hulp te vragen aan burens, kinderen of andere relaties. Om de kosten te dekken kan overwogen worden deze hulpmiddelen gezamenlijk aan te schaffen.

De commissie acht de klacht ongegrond. De commissie adviseert te overwegen in dit specifieke geval maatwerk te leveren. Het betreft een beperkt aantal huizen met houtskeletbouw en het is een mogelijkheid deze huurders een klein bedrag per maand te laten betalen waarmee tussen twee schilderbeurten in, de houten geveldelen gereinigd kunnen worden.

2021/05: In de woning van klager zijn meerdere gebreken geweest en komen verschillende gebreken opnieuw terug. Klager huurt de woning inmiddels meer dan een jaar en heeft in die periode veel vakantiedagen moeten opnemen om thuis te kunnen zijn tijdens de diverse werkzaamheden door verschillende bedrijven. Uit de klachtenbrief en ter zitting blijkt dat de verstopping van de riolering en de lekkage gedurende ruim een jaar niet opgelost konden worden

ondanks vele pogingen daartoe. In de schriftelijke reactie van verweerder komt men alleen terug op de problemen die er zijn in de badkamer, maar niet op de andere gebreken die zijn gemeld. Klager wil een meer passende compensatie voor het gederfde woongenot en de vakantiedagen die ze heeft moeten opnemen.

Verweerder geeft aan dat klager in het begin niet serieus is geholpen mede doordat verschillende medewerkers binnen de organisatie zich ermee bemoeiden. Op een gegeven moment heeft een bepaalde medewerker zich ontfermd over het dossier waarna het beter ging. Daarnaast wordt door verweerder aangegeven dat de oorzaak van problemen met de riolering altijd moeilijk is vast te stellen. In de financiële compensatie die verweerder heeft geboden is wel gekeken naar de verschillende klachten, maar beaamd wordt dat dit niet zo zeer in de brief van verweerder naar voren is gekomen.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder heeft vanaf het moment dat een andere medewerker betrokken werd bij het dossier de klachten serieus opgepakt en inspanningen verricht om de klachten op te lossen.
- Het is commissie gebleken dat verweerder de gevolgschade zal verhelpen en is overgegaan tot een individuele badkamerrenovatie, daarover is klager ook tevreden.
- Verweerder erkent ter zitting dat het te lang heeft geduurd alvorens de klachten werden opgelost. Verweerder is dan ook voornemens het proces met betrekking tot het verhelpen van lekkages intern te zullen aanpassen.
- Ontevredenheid blijft bij de huurder bestaan over de hoogte van de financiële tegemoetkoming ter zake de door huurder geleden schade bestaande uit gederfd woongenot en opgenomen vrije dagen, hetgeen de commissie niet als onredelijk voorkomt.
- Het door verweerder aangeboden bedrag ter compensatie van het gederfde woongenot ad € 250,- is gebaseerd op de staffel die gehanteerd wordt voor onkostenvergoeding renovatie badkamers en niet op het gederfde woongenot door de talloze reparaties of pogingen daartoe.
- Klager heeft 35 vakantiedagen opgenomen om thuis te kunnen zijn tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden door verweerder c.q. onderhoudspartners van verweerder.

De commissie acht de klacht gegrond en adviseert verweerder alsnog over te gaan tot een financiële vergoeding van een maandhuur ad € 590,-.

2021/06: Door een kou optrekkende vloer ervaart klager veel hinder van koude voeten en onderbenen. Verweerder heeft diverse maatregelen genomen om dit probleem op te lossen, maar volgens klager is dit niet afdoende en wordt het probleem veroorzaakt door het ontbreken van isolatie. Klager wil dat de vloer geïsoleerd wordt.

Verweerder legt uit dat in haar woningbezit meerdere woningen zijn waarvan de vloeren (nog) niet geïsoleerd zijn. Om toch het wooncomfort van klager te verhogen zijn in haar woning twee radiatoren vervangen door een type met meer vermogen, een daarvan met een ventilator. Ook zijn de kieren in de vloer vanuit de kruipruimte met PUR gedicht, maar omdat klager gezondheidsklachten kreeg van het aangebrachte materiaal is de PUR later weer verwijderd. Verweerder blijft bij haar standpunt dat er op individueel verzoek geen vloerisolatie wordt aangebracht, maar dat deze ingrijpende maatregelen pas getroffen worden in combinatie met andere maatregelen in grootonderhoudsprojecten. Helaas is er voor woning van klager nog geen ingrijpend onderhoud gepland.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder is van mening dat de vervanging van twee radiatoren, een daarvan met ventilator, een comfort verhogend effect hebben, doordat de warmte beter in de woning verdeeld wordt. Deze maatregelen hebben geen huurverhoging tot gevolg gehad.
- Helaas is vanwege gezondheidsklachten van klager de aangebrachte PUR later weer verwijderd zodat deze maatregel geen effect heeft gehad.
- Verweerder heeft veel woningen uit de jaren vijftig en zestig. Het isoleren van de vloeren in deze woningen wordt projectmatig aangepakt, het individueel isoleren vindt verweerder te kostbaar.
- Verweerder is eigenaar van de woning en is daarmee ook eindverantwoordelijk voor de maatregelen die op welk moment worden getroffen in de woning.

Afspraken ter zitting

Naar aanleiding van een voorstel van de commissie zal verweerder richting klager met een voorstel komen inzake het isoleren van de vloer waarbij met het kiezen van de materialen rekening zal worden gehouden met de allergische

reactie van klager op PUR. Klager zal hiervoor in dit specifieke geval een reële huurverhoging betalen in verhouding met de investering en passend bij het verhogen van het woongenot.

Verweerder heeft klager op 24 september het voorstel gedaan de vloer te isoleren met Wit EPS tegen een huurverhoging van 15 euro per maand voor een periode van tien jaar. Deze bijdrage is uitgesloten van huurverhoging en mocht de woning in die periode alsnog in aanmerking komen voor groot onderhoud dan stopt deze afzonderlijke bijdrage.

Naar aanleiding van het voorstel heeft verweerder een aantal vragen van klager beantwoord echter niet met een voor klager bevredigend resultaat.

Door klager is het voorstel van verweerder uiteindelijk afgewezen omdat ze geen vertrouwen heeft in het gekozen materiaal, ze geen garantie krijgt dat het gekozen materiaal effectief zal zijn en ze van mening is dat de kosten voor het isoleren van de vloer te hoog zijn geoffreerd.

De commissie betreurt het dat partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen. De commissie is echter van mening dat verweerder voldoende heeft gedaan om klager tegemoet te komen en acht de klacht derhalve ongegrond.

2021/07: Klager ondervindt al langere tijd geen woongenot meer in zijn woning als gevolg van overlast en pestgedrag door zijn burens. Door de overlast slaapt hij niet goed, waardoor hij niet goed kan functioneren, met als gevolg dat hij tot twee keer toe zijn baan is verloren. Hij heeft al bij diverse instanties aangeklopt voor hulp, maar vindt nergens gehoor. Klager wil een andere woning door middel van woningruil, maar verweerder wil hierin niet mee werken.

Verweerder geeft inzake de overlast aan dat beschuldigingen hierover door zowel de klager als de burens worden gemeld, maar dat het aantal meldingen niet alarmerend is. Klager kan hiervoor buurtbemiddeling aanvragen via de gemeente. Inzake de woningruil legt verweerder uit dat klager een huurachterstand heeft en zich in een schuldsaneringstraject bevindt. Totdat alle schulden in beeld zijn en er een schuldenregeling is getroffen met de betrokken partijen bevindt klager zich in een stabilisatiefase. Dit betekent dat hij niet kan verhuizen, omdat verhuizen kosten met zich mee brengt en er in de stabilisatiefase geen nieuwe schulden mogen worden gemaakt.

Ter zitting blijkt dat de genoemde stabilisatiefase op 20 april 2021 is afgerond wat betekent dat klager vanaf dat moment, mits de bewindvoerder hiermee akkoord gaat, een woningruil met een voor hem passende woning in gang kan zetten.

Overwegingen van de commissie

- De commissie richt zich in haar advies op de klacht over de woningruil en niet op het burensconflict. Dit omdat de commissie op basis van de tegenstrijdige signalen onvoldoende zicht heeft op dit conflict en het verzoek voor een woningruil hiervoor een oplossing zou kunnen zijn.
- Uit de stukken en ter zitting blijkt dat verweerder er alles aan gedaan heeft om klager te helpen bij het oplossen van zijn financiële problemen en hem tegemoet is gekomen in zijn verzoek tot een woningruil.
- Ter zitting verklaart verweerder dat er voor klager vanaf 20 april 2021 geen belemmeringen meer zijn voor een woningruil en dat dit gemeld is aan de buurtcoach.
- Het bevreemdt de commissie dat ter zitting verklaard wordt dat er vanaf 20 april 2021 geen drempel meer is voor een woningruil, terwijl dit niet gemeld is aan klager of eventueel aan de commissie. Zeker ook omdat uit de stukken van verweerder (tijdslijn) blijkt dat op 20 april 2021 nog aan klager is gemaïld dat een woningruil pas aan de orde is wanneer de stabilisatiefase is afgerond.

De commissie acht de klacht dat verweerder niet wil meewerken aan een eventuele woningruil ongegrond, omdat dit voor klager inmiddels mogelijk is. De commissie merkt hierbij op dat de communicatie richting klager over een eventuele woningruil onvoldoende is geweest en adviseert hierin zorgvuldiger te zijn.

2021/08: Klager begrijpt niet dat verweerder een woning heeft toegewezen aan een huurder met een partner die volgens klager teveel verdient om aanspraak te kunnen maken op een sociale huurwoning. Klager heeft verweerder hierover geïnformeerd, maar verweerder heeft dit volgens klager niet voldoende uitgezocht. Klager vindt het oneerlijk dat huurders met een goed inkomen in woningen wonen die bedoeld zijn voor huurders met een laag inkomen en vindt dat verweerder hierin moet optreden.

Verweerder legt uit dat ze conform de geldende regelgeving woningen passend toewijst. Dit betekent onder meer dat getoetst wordt of een nieuwe huurder niet te veel verdient en wordt gevraagd naar de huishoudsamenstelling. Hierover worden diepgaande vragen gesteld. Dit gebeurt bij de inschrijving en wordt bij de bezichtiging en bij het toewijzen nogmaals gecontroleerd. Hoewel verweerder van mening is dat het gezien de privacywetgeving discutabel

is of ze zover mag gaan, heeft ze naar aanleiding van de melding van klager nog een extra navraag gedaan. Verweerder verklaart dat niet altijd kan worden voorkomen dat sommige huurders oneerlijk zijn in hun verklaring, maar dat ze hierin helaas niet kan handhaven.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder verklaart dat zij binnen de geldende regelgeving en binnen haar mogelijkheden er alles aan heeft gedaan om de juistheid van de gegevens te achterhalen en is hierin, op verzoek van klager, zelfs verder gegaan dan te doen gebruikelijk.
- Verweerder toont begrip voor het feit dat de gang van zaken bij de woningtoewijzing die ter zitting als voorbeeld is gesteld, door klager wordt gezien als oneerlijk en onrechtvaardig.
- De commissie constateert dat het voor een woningcorporatie erg moeilijk is om met zekerheid vast te stellen dat een huurder fraude heeft gepleegd bij het aanleveren van gegevens.
- Om maatregelen te kunnen nemen is deze zekerheid echter noodzakelijk.

De commissie kan niet constateren dat verweerder te kort is geschoten in het verifiëren of de verkregen informatie juist is en verklaart de klacht ongegrond.

2021/09: Klager huurt sinds begin 2015 een woning van verweerder en vanaf het begin wordt ze volgens klager gepest, getreiterd en geïntimideerd door haar naaste burens. Ook worden volgens klager door haar burens strafbare feiten gepleegd. Klager heeft niet de financiële middelen om apparatuur aan te schaffen om het pesten en treiteren te kunnen bewijzen. Klager vindt dat haar klachten niet serieus worden genomen door verweerder. Er worden allerlei instanties ingeschakeld, maar zelf onderneemt verweerder geen actie richting haar burens, terwijl de aantijgingen van haar burens wel serieus worden opgepakt. Ze voelt zich onveilig in haar woning en ernstig belemmerd in haar woongenot. Ze wil dat verweerder haar helpt het pesten en treiteren te bewijzen door middel van een financiële ondersteuning voor het plaatsen van camera's, dat verweerder haar burens een gedragsaanwijzing stuurt en dat er voor haar bescherming een schutting wordt geplaatst tussen haar woning en die van de burens. Verweerder verklaart dat zij vanaf 2015 alle inspanningen die in haar vermogen liggen, heeft verricht om de klachten op te lossen en het woongenot van klager te verbeteren. Zoals gebruikelijk werken ze hierin samen met verschillende instanties zoals buurtbemiddeling. Het is de plicht van verweerder overlastklachten te onderzoeken, maar het plegen van strafbare feiten is een zaak voor de politie. Er worden klachten gemeld door zowel de klager als haar burens, maar er is onvoldoende bewijs dat er sprake is van structurele onrechtmatige overlast. Door verweerder en de betrokken instanties is geprobeerd klager te helpen, te bemiddelen en naar een oplossing te zoeken, maar klager weigert het gesprek aan te gaan met haar burens. Verweerder is uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat ze, zolang klager weigert deel te nemen aan bemiddelende gesprekken met haar burens, niets meer kan betekenen voor klager.

Overwegingen van de commissie

- Klager is van mening dat het geen burensverlast betreft, maar dat ze bewust gepest, getreiterd en geïntimideerd wordt door haar burens.
- Klager is van mening dat de oorzaak van het probleem nadrukkelijk alleen bij haar burens ligt en dat dit verband houdt met de aard en de persoon van met name de buurman.
- Het is de commissie uit de stukken en ter zitting duidelijk geworden dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt.
- Verweerder heeft de klachten van zowel de klager als de burens onderzocht en heeft hierbij verschillende partijen ingeschakeld. Deze partijen hebben tot doel de conflicten tot een oplossing te brengen in samenwerking met alle betrokkenen waarbij bemiddelende gesprekken worden gevoerd.
- Uit de stukken en ter zitting blijkt niet dat verweerder tekort is geschoten in haar plicht klager rustig woongenot te verschaffen. Verweerder heeft de afgelopen jaren diverse acties ondernomen om te bemiddelen en waar mogelijk te handhaven en er alles aan gedaan om de situatie niet te laten escaleren.
- Klager is van mening dat slechts drie zaken naar aan oplossing kunnen leiden, namelijk: het plaatsen van een schutting, het plaatsen van camera's en het sturen van een gedragsaanwijzing.
- De commissie betwijfelt of het ophangen van camera's en het plaatsen van een schutting tot een oplossing zullen gaan leiden, maar denkt dat dit eerder aanleiding zal zijn tot het verergeren van de situatie.
- Een gedragsaanwijzing is bedoeld voor gevallen die niet meer met bemiddeling en/of dwang op te lossen zijn. Zo'n aanwijzing wordt door een woningcorporatie vrijwillig met de betrokkene overeengekomen of opgelegd door de rechter. Een rechterlijke tussenkomst lijkt in dit geval niet aangewezen omdat klager niet bereid is tot

bemiddelende gesprekken en het opgebouwde dossier beperkt is en weinig of geen houvast biedt voor bewijs van pesten en treiteren.

- De ter zitting besproken oplossing dat de woning van klager mogelijk gesloopt wordt waardoor klager kan verhuizen, is mogelijk een oplossing voor de langere termijn omdat dit nog plannen betreft in de conceptfase.
- De commissie betreurt het dat klager de route naar een oplossing, namelijk bemiddelende gesprekken met alle betrokken, nadrukkelijk heeft afgewezen en nog steeds afwijst.

De commissie acht de klacht dat verweerder tekort is geschoten in het serieus nemen van de klachten en het verschaffen van voldoende woongenot, ongegrond.

2021/10: Klager huurt vanaf 1989 een woning van verweerder. Aan de achterkant van de woning loopt een achterpad met een deur die toegang geeft tot de schuur van klager. Die deur was er al toen klager de woning betrok en klager was daardoor in de veronderstelling dat deze achterdeur tot het gehuurde behoort. Met name omdat niet expliciet is gemeld dat deze achterdeur niet tot het gehuurde behoorde. In 2008 werd klager door rechtsvoorgangers van verweerder gewezen op de slechte en verwaarloosde staat van de achterdeur en dat ze deze moest vervangen. Omdat klager geen problemen wilde en toch geen gebruik maakte van deze achterdeur heeft ze besloten de deur dicht te zetten met een golfplaat. Verweerder is met deze oplossing akkoord gegaan. Nu klager gebruik maakt van een elektrische fiets, blijkt dat deze te zwaar is om via de voorkant in de schuur te plaatsen omdat hier sprake is van een aantal trapjes. Klager wil graag dat verweerder alsnog een goede deur plaatst aan de achterkant van de schuur, zodat ze die ingang kan gaan gebruiken voor het stallen van haar elektrische fiets.

Verweerder geeft aan dat de woning die klager huurt oorspronkelijk is gebouwd met een schuurtje in de tuin en een open doorgang naar het achterpad. Veel bewoners in de straat hebben op eigen kosten deze opening dichtgemaakt en voorzien van een deur. Zo ook de voorgangers van klager. Bij het ingaan van de huurovereenkomst had klager de mogelijkheid om binnen twee weken aan te geven of er iets niet in goede staat zou zijn aan het gehuurde. Zij heeft toen geen melding gemaakt van haar opvatting dat de deur volgens haar tot het gehuurde zou behoren. Omdat ze dit niet gedaan heeft, heeft ze de woning aanvaard zoals die op dat moment was. Verweerder verklaart tevens dat klager diverse malen de gelegenheid heeft gehad om het eigendom van de achterdeur in twijfel te trekken en bespreekbaar te maken. In 2008 toen ze werd aangesproken op de slechte staat van de deur en bij het periodieke schilderwerk aan de woning, waarbij de deur aan de achterkant van de schuur telkens niet werd meegenomen. Dit hadden voor klager signalen kunnen zijn. Daarnaast had klager, wanneer ze in de veronderstelling was dat de achterdeur eigendom was van verweerder, de plicht om achterstallig onderhoud aan de achterdeur aan verweerder te melden. Dit is echter niet gebeurd. Verweerder is van mening dat de vraag om de achterdeur te herstellen te laat komt en dat veel erop wijst dat klager zich ervan bewust was dat de achterdeur niet tot het gehuurde behoort.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder verklaart desgevraagd dat bij het aanvaarden van de woning in 1989 geen overnameformulier is opgesteld en de commissie concludeert naar aanleiding hiervan dat de veronderstelling van klager dat de achterdeur in eigendom was van verweerder, niet onlogisch is.
- Aan de andere kant had de klager, naar aanleiding van verschillende signalen zoals genoemd ter zitting door verweerder en zoals blijkt uit de stukken, zich kunnen realiseren dat de achterdeur naar haar schuur zeer waarschijnlijk niet tot het gehuurde behoort. Dat valt bijvoorbeeld op te maken uit het feit dat de klager in 2008, na aanvankelijk protest toch een golfplaat heeft geplaatst, terwijl ze in de veronderstelling was dat de achterdeur en het onderhoud ervan de verantwoordelijkheid was van verweerder.
- De standpunten van zowel verweerder als van klager zijn naar het oordeel van de commissie weerlegbaar. Maar alles afwegende meent de commissie dat van een professionele verhuurder zoals verweerder in deze, meer zorgvuldigheid en kennis verwacht mag worden dan van een willekeurige huurder.

De commissie acht de klacht in deze bijzondere omstandigheden derhalve gegrond en adviseert verweerder, klager tegemoet te komen bij het plaatsen van een nieuwe deur aan de achterkant van de schuur.

2021/11: Klagers verklaren al jarenlang geen woongenot te hebben in hun woning als gevolg van intimiderend gedrag van de bewoners op nummer 21. Deze bewoners zitten vaak op de galerij, ze kijken en roepen klagers dan na waarbij nare en kleinerende opmerkingen worden gemaakt. De spanning is inmiddels zo hoog opgelopen dat klagers bang zijn dat de zaak escaleert. Volgens klagers mogen de bewoners van het complex conform de huisregels, niet op de galerij zitten. Klagers vinden dat verweerder te weinig doet om de situatie te verbeteren en willen dat

verweerder de bewoners van nummer 21 erop wijst dat ze zich aan de geldende huisregels moeten houden en dus niet op de galerij mogen zitten.

Verweerder verklaart dat er vanaf het begin in het complex sprake was van problemen en wrijving tussen meerdere bewoners. Het betreft een reeks van incidenten gedurende langere tijd en verweerder heeft diverse malen geprobeerd hierin te bemiddelen. Er zijn bijeenkomsten georganiseerd met alle bewoners, bijeenkomsten met een aantal bewoners en er zijn individuele gesprekken gevoerd. Ook is buurtbemiddeling ingeschakeld en er is een enquête gehouden onder de bewoners. Inzake het probleem met de bewoners van nummer 21 legt verweerder uit dat deze mensen zijn aangesproken op hun gedrag, maar dat er dan een heel andere weergave van het gebeurde wordt verteld. Daarnaast kunnen zij bewoners niet aanspreken op het feit dat ze met mooi weer op de galerij zitten terwijl dit niet verboden is. Verweerder heeft begrip voor klagers, maar is van mening dat er voldoende pogingen zijn ondernomen om partijen tot elkaar te brengen, echter zonder het gewenste resultaat.

Overwegingen van de commissie

- De commissie betreurt het dat het aangeleverde dossier door verweerder zo summier is. Met name omdat uit de stukken van klagers en uit de verklaringen ter zitting blijkt, dat aan deze klacht een lange geschiedenis van incidenten waar meerdere bewoners bij betrokken zijn, ten grondslag ligt. Verweerder had in het kader van de privacy bepaalde stukken en brieven gericht aan andere bewoners kunnen anonimiseren.
- Door het summiere dossier is het voor de commissie moeilijk vast te stellen of verweerder voldoende heeft gedaan om klagers rustig woongenot te verschaffen. Er werd pas meer inzicht verkregen tijdens de zitting.
- Ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klagers erg bezighoudt en emotioneel erg belast.
- Ter zitting wordt duidelijk dat het pijnpunt voor klagers ook ligt in het feit dat in het verleden voor een aantal bewoners, waaronder klagers, een vaststellingsovereenkomst is opgesteld met gedragsbepalingen, terwijl hierbij de bewoners van nummer 21 buiten beschouwing zijn gelaten. Verweerder legt hierbij uit dat de bewoners van nummer 21 toen minder in beeld waren bij de incidenten die aanleiding waren voor het opstellen van deze vaststellingsovereenkomst.
- Klagers zijn van mening dat een verbod van verweerder aan de bewoners van nummer 21 om op de galerij te gaan zitten, hen rust zal geven. De commissie betwijfelt dit en denkt dat een verbod eerder aanleiding zal zijn tot het verergeren van de situatie.
- Verweerder verklaart dat het niet verboden is om een poosje op de galerij te gaan zitten, zeker ook omdat sommige bewoners niet beschikken over een balkon. Wel is het verboden in het kader van de brandveiligheid standaard stoelen op de galerij te plaatsen, maar dat is in deze niet aan de orde.
- Klagers zijn van mening dat de oorzaak van het probleem bij de bewoners van nummer 21 ligt, terwijl verweerder van deze bewoners een tegenstrijdige verklaring hoort.
- Verweerder erkent ter zitting dat het hier een lastig probleem betreft, een situatie die verweerder niet eerder heeft meegemaakt bij andere soortgelijke wooncomplexen en dat ze niet weet hoe ze dit op moet lossen.

Uit de verklaringen ter zitting kan de commissie niet constateren dat verweerder tekort is geschoten in haar plicht klagers rustig woongenot te verschaffen. De commissie constateert dat de onderlinge verhoudingen tussen verschillende bewoners ernstig verstoord zijn. Verweerder heeft hierin wel een zorgplicht om te voorkomen dat de situatie gaat escaleren. De commissie geeft verweerder daarom het dringende advies om partijen met elkaar in gesprek te brengen onder begeleiding van een mediator.

2021/21: Klager ervaart vrijwel vanaf het begin dat ze haar woning betrok vochtproblemen en steeds terugkerende schimmelvorming in haar badkamer. Klager verklaart dat door verweerder verschillende pogingen zijn gedaan om het probleem op te lossen, maar dat dit heeft niet geleid tot het gewenste resultaat. Klager wil een afdoende oplossing voor het probleem.

Verweerder verklaart dat er diverse maatregelen zijn genomen om het probleem op te lossen. Zo is er o.a. een rooster geplaatst in de deur en een wind gedreven ventilator geïnstalleerd en ook is de badkamer opnieuw geschilderd. Verweerder geeft aan dat de ruimte te lang vochtig blijft en dat de oorzaak is gelegen in het slecht ventileren en verwarmen van de badkamer, wat ook blijkt uit de metingen die zijn uitgevoerd. Verweerder heeft klager diverse malen geïnformeerd over de wijze waarop zij de klacht zelf kan voorkomen door de badkamer op de juiste manier te ventileren en te verwarmen.

Overeenstemming

Ter zitting heeft klager aangeboden zelf haar badkamer opnieuw te willen schilderen. Naar aanleiding hiervan is ter zitting als volgt tot overeenstemming gekomen:

- Klager zal zelf haar badkamer opnieuw schilderen en verweerder zal hiervoor de juiste verf aanleveren.
- Verweerder zal inzake de afbladerende verf op het houtwerk nog een keer checken of de houtconstructie voldoende droog is.

Hoewel ter zitting tot overeenstemming is gekomen, heeft de commissie, om nieuwe schimmelvorming of andere vochtproblemen te voorkomen, klager er nadrukkelijk gewezen op het belang van het verwarmen en ventileren van de badkamer, op de wijze zoals door verweerder is geadviseerd.

2021/32: Op de zolder van de woning van klager heeft in het verleden een tweede dakraam gezeten. Dit dakraam is verwijderd door verweerder en vervangen door een houten plaat. Klager wil dat verweerder een tweede dakraam terugplaatst. Verweerder verklaart dat het dakraam waar klager op doelt onvakkundig was geplaatst door de voorgaande huurder. Bij de mutatie is dit raam door verweerder om veiligheidsredenen afgekeurd en vervangen door een houten plaat en zijn aan de buitenkant de dakpannen terug gelegd. Omdat conform de Regelgeving één dakraam op de zolder volstaat is er voor verweerder geen reden een dakraam terug te plaatsen. Om daglicht in de extra ruimte op de zolder te creëren staat het klager vrij op eigen kosten een tweede dakraam te plaatsen (onder voorwaarden ZAV).

Overwegingen van de commissie

- Uit de sleutelverklaring blijkt dat er is getekend voor overname van een extra slaapkamer op de zolder maar niet voor een dakraam; zowel bij de bezichtiging als bij de overname wordt niet gesproken over een dakraam.
- Klager verklaart dat bij de bezichtiging van de woning er geen tweede dakraam aanwezig was op de zolder.
- Klager verklaart dat haar burens wel een extra dakraam hebben op de zolder, verweerder kan echter niet meer achterhalen door wie dit raam is geplaatst. Aannemelijk is dat dit raam door een vorige huurder is geplaatst en is overgenomen door een navolgende huurder.
- De puntenwaardering van de woning geeft duidelijk aan dat het een woning betreft met drie slaapkamers en een zolder en niet een zolder met een extra slaapkamer. Hier is ook de huurprijs op vastgesteld.

De commissie ziet geen aanleiding om verweerder te adviseren een extra dakraam te plaatsen en acht de klacht ongegrond.

2021/14: Klager huurt een garagebox behorende bij het complex waar hij woont. Sinds de laatste renovatie is er sprake van wateroverlast in de garage; het water komt door de muur aan de achterzijde. Er staat vaak water in en voor de garage, de muur aan de achterzijde is vochtig en er is sprake van schimmelvorming. Hij kan hierdoor zijn garage niet optimaal gebruiken. Klager heeft hierover diverse malen melding gemaakt, maar voelt zich afgescheept en niet gehoord door verweerder. Verweerder is volgens klager slecht benaderbaar. Hij wil dat er een bevredigende oplossing komt voor de wateroverlast.

Verweerder legt uit dat achter de garage een groenstrook ligt die eigendom is van verweerder, maar via een ruilconstructie wordt onderhouden door de afdeling BuHa van de gemeente Doetinchem. Verweerder was in eerste instantie niet op de hoogte van deze ruilconstructie uit het verleden. Nadat verweerder een stuk molgoot had aangelegd (om het regenwater afkomstig van het dak van de garages verder van de gevel te laten lopen) en was gestart met het verwijderen van bladafval en dergelijke achter de garageboxen (waardoor het regenwater niet goed kon weglopen), werd verweerder hierop geattendeerd. Tevens werd door BuHa aangegeven dat deze werkzaamheden in het kader van de Flora- en Faunawet niet zijn toegestaan in de zomerperiode. Naar aanleiding hiervan is afgesproken in het najaar in overleg met BuHa opnieuw te gaan kijken naar mogelijke oplossingen voor de afvoer van het regenwater, passend binnen de Flora- en Faunawet.

Overwegingen van de commissie

- Klager verklaart ter zitting dat hij de gang van zaken heel vervelend vindt. Hij huurt sinds 1980 een woning van verweerder, betaalt zijn huur op tijd en heeft zich ingespannen voor verweerder. Hij had graag gezien dat de gang naar de Geschillencommissie niet nodig was geweest.
- Verweerder erkent ter zitting dat de communicatie met klager gebrekkig is geweest, klager had beter geïnformeerd kunnen worden waarom de klachten niet meteen opgelost konden worden en welke maatregelen verweerder op welk moment zou gaan nemen.

- Verweerder heeft geen invloed op externe factoren zoals de Flora- en Faunawet en de grondruil uit het verleden. Verweerder is zich er echter van bewust dat huurder recht heeft op het ongestoorde genot van het gehuurde en dat verweerder hiervoor heeft in te staan.
- Het betreft een rij van 14 garageboxen, waarvan bij meerdere boxen sprake is van wateroverlast.
- Verweerder verklaart ter zitting dat voor een daadwerkelijke oplossing van het probleem, bij alle garages het voegwerk gecontroleerd en hersteld moet worden. Dit staat echter nog niet opgenomen in de begroting voor 2022
- Door de gevolgen van de (langdurige) wateroverlast waardoor de garagebox niet optimaal gebruikt kan worden, is er sprake van gederfd huurgenot.

Gezien de door verweerder ter zitting erkende gebrekkige communicatie richting klager, acht de commissie de klacht gegrond. De commissie adviseert verweerder, klager zo spoedig mogelijk te informeren over de werkzaamheden die uitgevoerd gaan worden en met klager in gesprek te gaan over een eventuele schadevergoeding ten gevolge van gederfd huurgenot.

2021/15: Klagers verklaren al vier jaar geen woongenot te hebben in hun woning als gevolg van (geluids)overlast van hun burens. Klagers zijn van mening dat verweerder ten aanzien van hun klachten niet adequaat handelt door niet te handhaven en de zaak door haar handelswijze zelfs verergert. In de stukken die door verweerder zijn aangeleverd voor de zitting staan volgens klagers onwaarheden en suggestieve opmerkingen die ter zitting door klagers worden weersproken. Nu een van de klagers is beschoten met een luchtbuik is bij klagers een grens overschreden. Ze willen geen bemiddeling meer, maar willen dat de burens verhuizen naar een ander adres zodat zij weer veilig en rustig kunnen wonen. Verweerder geeft aan het te betreuren dat klagers zoveel overlast ervaren en dat de zaak nog steeds niet is opgelost. Er is onvoldoende bewijs dat er sprake is van structurele ernstige overlast waardoor verweerder geen zware maatregelen kan inzetten. Verweerder wil in deze zaak in de bemiddelende sfeer verder gaan, waardoor wellicht voldoende bewijs voor overlast kan worden verzameld om daadwerkelijk te kunnen optreden.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder heeft een onafhankelijke geluidsmeting laten uitvoeren door een professioneel bureau en klagers hebben zelf geluidsoptnames gemaakt. De commissie kan de objectiviteit van de zelfgemaakte opnames niet beoordelen.
- De uitslag van de geluidsmeting die is uitgevoerd door een onafhankelijk bureau, is reden om hierover in gesprek te gaan met de overlastveroorzakers, maar geen reden om zwaardere maatregelen te kunnen nemen.
- Om de verhoudingen niet verder te verstoren is in afstemming met klagers door verweerder besloten de geluidsmetingen pas na deze zitting te bespreken met de overlastveroorzakers.
- De commissie kan de beschieting met een luchtbuik niet meenemen in haar advies, aangezien de politie wegens onvoldoende bewijs geen vervolgonderzoek heeft ingesteld en de zaak is geseponeerd.
- Verweerder is bereid bij de bemiddelende gesprekken een onafhankelijke mediator in te schakelen. Verdere bemiddeling is door klagers vooralsnog geweigerd.
- Verweerder heeft zowel klagers als de overlastveroorzakers de mogelijkheid gegeven tot verhuizen.
- Het bevreemdt de commissie dat verweerder, op het moment dat geconstateerd werd dat de overlastveroorzakers zich niet hielden aan de gemaakte afspraken, heeft nagelaten dit in een officieel schrijven aan de overlastveroorzakers te melden. Het is raadzaam om elke relevante gebeurtenis vast te leggen en schriftelijk te melden aan de overlastveroorzakers waardoor een meer volledig dossier opgebouwd had kunnen worden.
- Ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klagers erg bezighoudt en emotioneel erg belast.
- De eis van klager dat verweerder beter moet handhaven is niet reëel omdat verweerder dat in dit stadium niet kan. Klagers zien hierbij over het hoofd dat zijzelf handhaving van de gemaakte afspraken kunnen vorderen bij de rechter, verweerder kan dat niet, is immers geen formele partij bij de gemaakte afspraken. De commissie heeft niet de bevoegdheid nakoming (handhaving) af te dwingen.
- Wel kan verweerder bij de rechter ontbinding van de huurovereenkomst met ontruiming vorderen, verweerder dient immers ten behoeve van klagers het rustig genot van het gehuurde te waarborgen. Dit kan echter alleen wanneer er sprake is van zeer ernstige en bewezen overlast en dat is (nog) niet geconstateerd.
- De commissie constateert dat verweerder alle tot haar beschikking staande middelen heeft ingezet om de klacht op te lossen. Een vrijwillige gedrags-aanwijzing had echter ook tot de mogelijkheden behoord, ondanks de

veronderstelling van verweerder dat dit niet tot het gewenste resultaat zou leiden. De commissie realiseert zich dat hiervoor de medewerking van de burens noodzakelijk is.

Advies: Uit de stukken en uit de verklaringen ter zitting kan de commissie niet constateren dat verweerder tekort is geschoten in haar plicht klagers rustig woongenot te verschaffen en verklaart de klacht derhalve ongegrond. De commissie adviseert verweerder verder te gaan met bemiddeling en hierbij een onafhankelijke mediator in te schakelen. Tevens adviseert de commissie bij zaken waarbij het van belang is dat er een dossier wordt opgebouwd, alle gebeurtenissen schriftelijk vast te leggen.

2021/16: Klager ervaart sinds langere tijd ernstige stankoverlast in haar woning. Ondanks de inspanningen van verweerder is de stank niet weg. Klager ervaart geen woongenot meer in haar woning en wil dat de stankoverlast afdoende wordt opgelost.

Verweerder verklaart dat klager sinds medio 2020 veel klachten over stankoverlast heeft gemeld. Verweerder heeft de klachten onderzocht, maar er zijn geen technische gebreken in de woning geconstateerd. Ook hebben diverse medewerkers die bij klager aan huis zijn geweest geen stankoverlast kunnen waarnemen. In januari 2022 heeft op verzoek van klager een laatste controle onder de vloer plaatsgevonden door een loodgietersbedrijf. Dit bedrijf heeft niets kunnen vinden wat een stanklucht zou kunnen verklaren en heeft ook zelf geen stank vastgesteld. Verweerder is van mening dat ze redelijkerwijs alles heeft gedaan om de oorzaak van eventuele stank vast te stellen en de oorzaak op te lossen.

Overwegingen van de commissie

- o Ter zitting en uit de stukken blijkt dat verweerder zich heeft ingespannen om de stankoverlast op te lossen. Alle mogelijke technische onderzoeken zijn uitgevoerd en er zijn (op verzoek van klager) diverse werkzaamheden verricht in de woning.
- o Naar aanleiding hiervan sluit verweerder een technische oorzaak voor de stankklachten uit.
- o Klager verklaart ter zitting dat ze de inspanningen die zijn verricht om de stankoverlast op te lossen waardeert.
- o Uit de stukken en ter zitting wordt duidelijk dat door anderen dan klager, geen ernstige stankoverlast is geconstateerd.
- o Het is de commissie duidelijk dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt en emotioneel belast.
- o De commissie heeft de indruk dat de stankoverlast die klager ervaart meer een persoonlijke beleving van klager is omdat ze zich onprettig voelt in haar woning en de buurt mogelijk als onveilig ervaart.
- o De commissie is van mening dat het probleem wellicht dieper ligt dan alleen de door klager genoemde stankoverlast.

Advies: De commissie acht de klacht ongegrond. De commissie geeft ter overweging mee te bezien wat de mogelijkheden zijn om klager te begeleiden bij een eventuele verhuizing naar een voor haar meer passende buurt.

2021/17: Klager is van mening dat de erfgrens tussen haar woning en die van haar buurvrouw niet goed is bepaald en dat haar buurvrouw als gevolg daarvan haar schutting niet op eigen grond heeft geplaatst zoals was afgesproken. Daarnaast is er al langere tijd sprake van intimidatie, pesterijen en getreiter door dezelfde buurvrouw. Klager heeft hiervan herhaaldelijk melding gemaakt bij verweerder echter zonder het gewenste resultaat. Klager voelt zich niet serieus genomen door verweerder. Klager wil dat er een eerlijke erfgrens wordt bepaald en dat verweerder de buurvrouw aanspreekt op haar gedrag.

Verweerder legt uit dat de buurvrouw heeft verzocht om het bepalen van de erfgrens in verband met het plaatsen van een nieuwe schutting. Omdat de betreffende medewerker eerder klaar was met een voorgaande afspraak was hij eerder dan afgesproken bij klager en haar buurvrouw voor het bepalen van de erfgrens. Hierdoor kon klager er niet bij aanwezig zijn. Verweerder verklaart dat meerdere malen door verschillende medewerkers de situatie ter plekke is bezien en dat telkens is geconstateerd dat de bewuste schutting binnen de vastgestelde erfgrens is geplaatst. De schutting is echter nog niet helemaal gereed omdat de buurvrouw hiervoor op dit moment niet de financiële middelen heeft. Het staat klager vrij haar eigen schutting te plaatsen binnen de erfgrens. Verweerder verklaart verder het spijtig te vinden dat de communicatie tussen klager en haar buurvrouw zo slecht verloopt. Verweerder wil graag met beide partijen om tafel om de situatie te bespreken en te proberen tot een oplossing te komen. Klager wilde dat in eerste instantie niet, maar is daar nu wel toe bereid. De buurvrouw woont weliswaar zelfstandig, maar onder begeleiding en de begeleidster heeft herhaaldelijk laten weten dat haar client op dit moment

vanwege persoonlijke omstandigheden niet in staat is een dergelijk gesprek aan te gaan. Verweerder respecteert dit.

Overwegingen van de commissie

- o Het betreft hier één perceel met twee woningen in eigendom van verweerder, waarvoor geen kadastrale erfgrens is bepaald. Omdat het kadaster hierin niet voorziet is het aan de eigenaar van de grond, in dit geval verweerder, de erfgrens te bepalen tussen de twee woningen. Klager moet zich hierbij neerleggen.
- o Het pijnpunt voor klager ligt in het feit dat zij niet aanwezig was bij het vaststellen van de erfgrens door verweerder.
- o Verweerder verklaart ter zitting bereid te zijn de erfgrens nogmaals vast te stellen in bijzijn van klager en haar buurvrouw.
- o De commissie meent te kunnen vaststellen dat de door klager ervaren intimidatie, pesterijen en getreiter voor haar zwaarder wegen dan de bewuste schutting.
- o Uit de stukken en ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt en emotioneel belast en dat de situatie die is ontstaan gemakkelijk kan escaleren.
- o Verweerder verklaart dat zij de betreffende buurvrouw niet kan aanspreken op haar gedrag omdat zij volgens haar begeleidster op dit moment niet in staat is een dergelijk gesprek aan te gaan.
- o De commissie waardeert het dat verweerder rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van de betreffende buurvrouw, maar is van mening dat verweerder wellicht te snel het oordeel van de begeleidster van de betreffende buurvrouw heeft overgenomen dat een gesprek nu niet mogelijk is.
- o De commissie is van mening dat verweerder wellicht te lichtvaardig denkt over de gevolgen voor klager nu verweerder een afwachtende houding aanneemt.

Advies: De commissie verklaart de klacht inzake het bepalen van de erfgrens ongegrond. De commissie adviseert verweerder, zoals is toegezegd ter zitting, de erfgrens nogmaals vast te stellen in het bijzijn van klager en haar buurvrouw en eventueel in het bijzijn van de begeleidster van de buurvrouw. Klager zou dan meteen haar schutting kunnen (laten) plaatsen op haar eigen grond zodat hierover geen discussie meer ontstaat. Inzake de door klager ervaren pesterijen, intimidatie en getreiter adviseert de commissie verweerder hierin een meer proactieve houding aan te nemen en alternatieven te bezien zoals het inzetten van mediation.

2021/18: Klager was in de veronderstelling dat in een slaapkamer in haar woning een geaard stopcontact aanwezig was, wat ze ook nodig heeft in verband met de aansluiting van haar infraroodsauna. Bij een reparatie van een lichtpunt in de betreffende slaapkamer werd echter geconstateerd dat de wandcontactdoos op de slaapkamer, waar ook het lichtpunt op was aangesloten, wel de opbouw had van een geaard stopcontact, maar dat achter de wandcontactdoos geen geaarde bedrading aanwezig was. Het onderhoudsbedrijf heeft daarom de betreffende wandcontactdoos vervangen voor een niet geaarde wandcontactdoos in combinatie met de lichtknop. Klager is van mening dat verweerder een geaard stopcontact in de slaapkamer moet terug plaatsen inclusief de geaarde bedrading.

Verweerder begrijpt dat dit verwarrend is voor klager, maar gezien het bouwjaar van de woning had klager kunnen weten dat in deze woningen, buiten de keuken en de natte cel, geen geaarde stopcontacten aanwezig zijn. Verweerder geeft tevens aan dat voor een veilig gebruik van de infraroodsauna, er naast een geaard stopcontact ook een extra groep nodig is in de meterkast. Verweerder is niet voornemens een geaard stopcontact te plaatsen en het aantal groepen uit te breiden. Indien klager toch een geaard stopcontact wil, inclusief een extra groep in de meterkast voor het gebruik van de infraroodsauna, dan zal zij volgens verweerder de kosten hiervoor zelf moeten dragen.

Overwegingen van de commissie

- o De commissie waardeert de open en positieve wijze waarop beide partijen tijdens de zitting met elkaar communiceren.
- o Toen klager de woning betrok was zij in de veronderstelling dat in de bewuste slaapkamer een geaard stopcontact aanwezig was.
- o Klager had op basis van de opbouw van het stopcontact geen enkele reden om te twifelen of het bewuste stopcontact wel een geaard stopcontact was.
- o Verweerder kan van klager niet verwachten dat zij op de hoogte is van de regelgeving omtrent het plaatsen van geaarde stopcontacten in relatie tot het bouwjaar van de woning.

- Of klager nu wel of niet een infraroodsauna in haar woning wil gebruiken is hier in feite niet ter zake doende.
- Van verweerder kan niet verwacht worden dat ze een extra groep aanlegt in de meterkast, zodat bepaalde apparaten zoals de infraroodsauna van klager, veilig gebruikt kunnen worden.

De commissie acht de klacht in zoverre gegrond dat ze adviseert een geaard stopcontact terug te plaatsen in de slaapkamer inclusief de geaarde bedrading. Indien klager dit stopcontact wil gebruiken voor haar infraroodsauna, waarvoor uit veiligheidsoverwegingen een extra groep nodig is in de meterkast, dan adviseert de commissie dat de kosten voor het aanleggen van deze extra groep voor klager zijn.

2021/19: Klager heeft gereageerd op een woning van verweerder en was uitgenodigd voor een intakegesprek. Door de vele persoonlijke vragen die werden gesteld en de wijze waarop over onder meer zijn financiën en leefwijze, heeft klager dit intakegesprek ervaren als een kruisverhoor. Hij voelde zich gediscrimineerd en geïntimideerd en werd naar zijn mening geprovoceerd. Klager begrijpt niet dat hij eerst als mogelijke eerste huurder wordt uitgenodigd voor een gesprek en dat hij tijdens dat gesprek te horen krijgt dat hij eerst bankgegevens moet overleggen en over een verhuurdersverklaring dient te beschikken. Deze verhuurdersverklaring kon hij niet tijdig aanleveren omdat degene die deze verklaring voor hem zou moeten afgeven op dat moment in het buitenland verbleef. Verweerder heeft uiteindelijk klager uitgesloten van het huren van een woning en klager wil dat verweerder hierop terugkomt. Verweerder legt uit dat klager is uitgenodigd voor een gesprek en dat daarbij vooraf is aangegeven welke informatie klager moet overleggen, zoals onder meer een verhuurdersverklaring. Omdat klager op vele adressen vaak kortstondig heeft gewoond, is hier in het intakegesprek inderdaad op doorgevraagd. Bij een nieuwbouwwoning wordt gezien de behoorlijke investering, aan de eerste huurders ook gevraagd om aan te tonen dat ze over voldoende financiële middelen beschikken voor de aankleding van de woning en tuin. Klager had tijdens het intakegesprek geen verhuurdersverklaring voorhanden. Er is uitstel verleend, maar ook daarna werd de gevraagde verhuurdersverklaring niet tijdig aangeleverd. Daarnaast bleek later dat klager verweerder niet heeft geïnformeerd over het feit dat er sprake is van een huurschuld. Op basis van voorgaande is besloten klager de woning niet toe te wijzen. Tijdens een telefoongesprek reageerde klager verbaal agressief op deze boodschap. Omdat klager in het verleden ook al verbaal intimiderend en agressief gedrag heeft vertoond richting medewerkers van verweerder, is op basis van dit terugkerende gedrag besloten dat klager niet meer in aanmerking komt voor het huren van een woning van verweerder.

Overwegingen van de commissie

- Zowel klager als verweerden voelden zich geïntimideerd en geprovoceerd en klager werd naar zijn mening geprovoceerd. De commissie kan niet vaststellen of hier daadwerkelijk sprake van is geweest.
- Ter zitting wordt duidelijk dat klager niet tijdig de benodigde gegevens beschikbaar had voor verweerder en dat verweerder klager de mogelijkheid heeft gegeven de gevraagde gegevens alsnog aan te leveren.
- Ter zitting wordt duidelijk dat de wijze van informeren en communiceren door klager een grote rol heeft gespeeld in de besluitvorming van verweerder hem in de toekomst geen woning meer toe te wijzen.
- Om in aanmerking te komen voor een huurwoning van een woningcorporatie dient een huurder aan een aantal voorwaarden te voldoen. Eén daarvan is het aanleveren van een verhuurdersverklaring. Aangezien klager al langere tijd in verschillende huurwoningen heeft gewoond, mag van klager verwacht worden dat hij hiermee bekend was.
- Het gedrag van klager ter zitting is niet de manier waarop de commissie gewend is dat tijdens een hoorzitting door partijen wordt gecommuniceerd.

De commissie acht de klacht ongegrond.

2021/20: Klager ervaart vochtproblemen en schimmelvorming in haar woning, met name op de etage maar ook op de benedenverdieping. Klager heeft dit circa tien jaar geleden al eens gemeld bij verweerder en na een opmerking van de schilder, dat dit schadelijk is voor de gezondheid, heeft ze dit opnieuw gemeld in november 2021. In de ramen op de benedenverdieping is dubbel glas aanwezig, maar op de etage niet. Klager wil dat er ook dubbel glas wordt geplaatst op de etage of dat er gezocht wordt naar een andere oplossing voor het vochtprobleem.

Verweerder legt uit dat ze na de eerste melding een vochtmeting hebben gedaan in de woning en dat naar aanleiding hiervan is geconstateerd dat de woning technisch voldoet. Na de tweede melding is een onafhankelijk bedrijf ingeschakeld en dit bedrijf heeft dezelfde conclusie getrokken. Verweerder verklaart dat een extra vochtmeting specifiek op de bovenverdieping niet nodig is omdat condensvorming op ramen met enkel glas een feit is, zeker in

een koude periode. Verweerder legt verder uit dat de woning van klager zich bevindt in een complex waar de corporatie zich herbezint over de strategie. Er moet nog bepaald worden of het complex wordt gerenoveerd of eventueel gesloopt en het planmatig onderhoud wordt hierop afgestemd. Het plaatsen van dubbel glas wordt daarom alleen uitgevoerd wanneer dit noodzakelijk wordt geacht. Verweerder is van mening dat dit hier niet aan de orde is.

Overwegingen van de commissie

- o Door klager wordt genoemd dat in de woningen van haar burens wel dubbel glas aanwezig is op de bovenverdieping. Verweerder kan ter zitting niet verklaren waarom dit niet is gebeurd in de woning van klager, maar zal proberen dit te achterhalen (zie verder nagekomen stukken).
- o Bij koud weer is het normaal dat er vocht ontstaat op ramen met enkel glas en verweerder betwist ook niet dat er sprake is van vochtproblemen op de bovenverdieping.
- o Het is de verantwoordelijkheid van de huurder om maatregelen te nemen om vochtoverlast zoveel mogelijk te beperken door het drooghouden van de ramen en het verwarmen en ventileren van de woning om zo schadelijke schimmelvorming te voorkomen.
- o Met het oog op de steeds verder stijgende energiekosten heeft de commissie er begrip voor dat klager de ramen op de bovenverdieping graag vervangen ziet worden door dubbele beglazing.
- o Verweerder stelt ter zitting en in haar mailbericht van 22 februari 2022, dat het huurder is toegestaan om zelf dubbel glas te plaatsen op eigen kosten als een zelf aangebrachte voorziening, maar 'omdat de toekomst nog onzeker is' klager bij vertrek uit de woning niet in aanmerking komt voor een vergoeding voor het geplaatste glas.
- o De commissie begrijpt dat verweerder niet voornemens is te investeren in een individuele woning die wellicht op termijn gesloopt of gerenoveerd wordt.
- o Dit neemt echter niet weg dat van verweerder mag worden verwacht dat ze een redelijke termijn aangeeft richting klager over wat er eventueel gaat gebeuren met het complex wanneer dit als reden wordt genoemd waarom het verzoek van klager is afgewezen. Nu is het slechts gebleven bij de vermelding dat 'de toekomst onzeker is'.
- o Wanneer het nu niet mogelijk is meer duidelijkheid te verschaffen over de strategie voor het complex, acht de commissie het aannemelijk dat er geen plannen zijn voor de korte termijn.

Nagekomen stukken van verweerder:

Mailbericht 1: Voor het planmatig schilderonderhoud is strategie leidend. Aangezien de toekomst voor de woningen tot op heden onduidelijk is, vertaalt zich dit in een doelmatig onderhoudsaanpak en wordt vervanging van enkel glas bij noodzaak uitgevoerd. Bij de naast gelegen woningen in het blokje van klager, zijn inderdaad ramen vervangen. De reden van vervanging, hebben we geprobeerd te achterhalen. Helaas zijn deze gegevens niet bij ons bekend. Hierbij blijft daardoor een laatste optie open, namelijk vervangen bij een planmatige schilderbeurt. Bij de onlangs uitgevoerde schilderbeurt zijn geen ramen vervangen. Vandaar ook de conclusie dat het verschil al een aantal jaren zo moet zijn. We begrijpen het gevoel van klager, maar zoals uitgelegd, tijdens de hoorzitting, lost dit niet het probleem van schimmelvorming op.

Mailbericht 2: Waarschijnlijk zijn bij de burens de ramen vervangen bij een schilderbeurt omdat de ramen slecht waren (als de verbindingen slecht zijn, gaan we over tot vervanging). Dit doet de schilder indien noodzakelijk. Kosten worden betaald door verweerder. Vervanging van enkel glas wordt niet meer gedaan. Hiervoor plaatsen wij dubbel glas. Onderbouwing: de kosten van dubbel glas t.o.v. enkel glas is bij planmatig onderhoud niet veel hoger en geeft minder risico's (enkel glas geeft meer risico op houtrotschade, vandaar plaatsen we dubbel glas). Bij de volgende schilderbeurt (cyclus 5-7 jaar) zal opnieuw de afweging worden gemaakt wat dan nodig is.

Juridisch gezien bestaat er niet de verplichting over te gaan tot het plaatsen van dubbel glas. De corporatie zou echter in dit specifieke geval, uit coudance (al dan niet op basis van een extra check op de 'noodzaak tot vervangen') kunnen overwegen alsnog over te gaan tot het plaatsen van dubbel glas.

2021/21: Het zit klager erg dwars dat in de verhuurdersverklaring zoals afgegeven door verweerder en op de persoonlijke inlogpagina wordt vermeld dat er in het verleden sprake is geweest van een huurachterstand. Hij is van mening dat hierdoor zijn kans op een huurwoning wordt verkleind. Daarnaast vindt klager de toewijzingsregels niet eerlijk, hij is van mening dat met name het lotingssysteem maakt dat hij, ondanks zijn lange meettijd nooit in aanmerking zal komen voor een geschikte woning voor hem en zijn gezin.

Verweerder legt uit dat in een verhuurdersverklaring wordt opgenomen of er in de afgelopen vijf jaar sprake is geweest van een huurachterstand. In het geval van klager is hierbij opgenomen dat het schuldhulpverleningstraject positief is afgerond. Dit betekent dat de verhuurdersverklaring positief is en klager gewoon kan reageren op vrijkomende woningen van verweerder en andere woningcorporaties. Wat betreft de vermelding op de inlogpagina legt verweerder uit dat de Stadsbank te laat aan verweerder heeft doorgegeven dat het traject van klager succesvol was afgerond, maar dat dit inmiddels is aangepast. Voor wat betreft het lotingssysteem wordt uitgelegd dat in de prestatieafspraken, die worden opgesteld met gemeenten en huurdersverenigingen, staat opgenomen dat een bepaald percentage van de vrijgekomen woningen wordt verloot. Verweerder geeft verder aan dat klager een hoge meettijd heeft en dat hij daarom een redelijke kans maakt op een geschikte woning wanneer hij reageert op passende woningen die op basis van meettijd worden aangeboden.

Overwegingen van de commissie

- Conform het beleid van verweerder worden alle huurachterstanden, ook de achterstanden die inmiddels zijn opgelost, voor een periode van vijf jaar opgenomen in de verhuurdersverklaring.
- Klager had een huurachterstand in 2017 wat nog in de genoemde periode van vijf jaar valt.
- Klager heeft het schuldhulpverleningstraject als gevolg van zijn huurschuld met een schone lei afgerond. Dit is toegevoegd aan de melding inzake de huurachterstand waardoor er geen belemmeringen meer zijn voor klager te reageren op vrijgekomen woningen.
- Verweerder heeft ter zitting verklaard dat de huurachterstand pas later van de persoonlijke inlogpagina is verwijderd omdat ze hierin afhankelijk was van (te laat) verkregen informatie van de Stadsbank.
- Woningcorporaties moeten zich bij het toewijzen van woningen houden aan een aantal wettelijk vastgestelde regels.
- Verweerder verklaart ter zitting dat ze conform de prestatieafspraken met de gemeente Montferland en de betrokken huurdersvereniging een bepaald percentage van alle vrijkomende woningen via loting verhuurt. De corporatie bepaalt op basis van diverse criteria welke woningen voor loting in aanmerking komen, maar heeft verder geen invloed op de loting.
- Dat verweerder niet is ingeloot voor de door hem gewenste woning berust op louter toeval.
- Het is een huurder niet toegestaan meerdere inschrijvingen aan te maken in het systeem om zo de kans te vergroten om via het lotingssysteem in aanmerking te komen voor een bepaalde woning.
- Indien klager in aanmerking wil komen voor een woning van verweerder, dient klager zich te houden aan de hiervoor geldende spelregels.

De commissie acht de klacht ongegrond.

BIJLAGE 2

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie			
Sité Woondiensten	12	Onderhoud		X	Ja	Ongegrond met overweging	Overweging is niet overgenomen		
		Compensatie		X	Ja	Geground met advies	Advies is overgenomen		
		Burenoverlast		X	Ja	Ongegrond			
		Renovatie keuken		X	Nee		Klager wil geen hoorzitting		
		Burenoverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost		
		Lotingssysteem	X				Beleid		
		Communicatie		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost		
		Plaatsing tweede dakraam		X	Ja	Ongegrond			
		Wateroverlast		X	Ja	Geground met advies	Advies is overgenomen		
		Plaatsing geaarde wandcontactdoos		X	Ja	Deels ongegrond met advies	Advies is overgenomen		
		Onderhoud		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
		Opdrukken boomwortels		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
		Wonion	8	Vochtproblemen		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
				Lotingssysteem	X				Beleid
Fonteinje toilet				X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
Vochtproblemen				X	Ja	Geen	Ter zitting is tot overeenstemming gekomen		
Burenoverlast				X	Ja	Ongegrond met advies	Advies is overgenomen		
Burenoverlast				X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
Burenconflict				X	Nee		Klager wil (voorlopig) geen hoorzitting		
Onderhoud		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost				
ProWonen	9	Burenoverlast		X	Ja	Advies gegeven	Advies is overgenomen		
		Kou optrekkende vloer		X	Ja	Ongegrond			
		Toewijzen woning		X	Ja	Ongegrond			
		Betalingsproblemen		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
		Burenoverlast		X	Ja	Ongegrond met advies	Advies is niet overgenomen		
		Snoeiafspraken		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost		
		Huisuitzetting	X				Ligt al een rechterlijke uitspraak		
Vochtproblemen		X	Ja	Advies gegeven	Advies is niet overgenomen				
Opname waterstanden	X		Nee		Interne procedure bij corporatie nog niet doorlopen				

Woonservice IJsselland	3	Administratiekosten	X		Nee		Interne procedure bij corporatie nog niet doorlopen
		Bepalen erfgrens/burenoverlast		X	Ja	Ongegrond met advies	Advies is niet overgenomen
		Beschadigde internetkabel	X		Nee		Interne procedure bij corporatie nog niet doorlopen
Plavei	9	Plaatsing schutting		X	Ja	Gegronnd met advies	Advies is overgenomen
		Burenoverlast		X	Ja	Advies gegeven	Advies is overgenomen
		Vorrang bij toewijzing woning	X				Beleid
		Egaliseren muren woning		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast		X	Ja	Ongegrond	
		Eigendom en onderhoud schuurdeur		X	Ja	Gegronnd met advies	Advies is overgenomen
		Stankoverlast		X	Ja	Ongegrond met overweging	Overweging is niet overgenomen
		Uitsluiten van huren woning		X	Ja	Ongegrond	
		Niet afgeven van een positieve huurdersverklaring		X	Ja	Ongegrond	
Vryleve	0						
Anoniem	4	Burenoverlast	XXXX		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Totaal 2021	45		11	34	21		
Totaal 2020	32		09	23	08		
Totaal 2019	19		04	15	06		
Totaal 2018	23		04	19	09		
Totaal 2017	20		06	14	09		
Totaal 2016	20		02	18	12		
Totaal 2015	18		02	16	09		
Totaal 2014	11		02	09	07		
Totaal 2013	17		04	13	06		
Totaal 2012	10		01	09	05		
Totaal 2011	15		04	11	08		
Totaal 2010	17		10	07	06		
Totaal 2009	11		10	01	02		
Totaal 2008	18		14	04	04		
Totaal 2007	09		05	04	03		
Totaal 2006	11		07	04	03		
Totaal 2005	19		12	07	05		