



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2024

Inleiding

Dit verslag geeft u als lezer een inkijkje in de geschillen c.q. klachten die wij als commissie dit jaar behandeld hebben. Over het algemeen gaan wij pas over tot behandeling als er door de corporatie en de klagers alles aan gedaan is om er op een andere manier uit te komen. In de praktijk blijkt dat de corporaties steeds meer en beter in staat zijn om door goede communicatie en soms het leveren van maatwerk, behandeling door onze commissie te voorkomen. Dat betekent wel dat de meer complexe geschillen en klachten ter behandeling over blijven. Juist nu maatschappijbreed de burger en dus ook de huurder steeds mondiger wordt, ligt dat ook voor de hand en verdiepen wij ons als commissie graag in deze aangelegenheden. Steeds vaker is woonoverlast de reden dat huurders een geschil bij ons neerleggen. We zien echter dat corporaties zich ook meer bekwamen in de stappen die gezet moeten worden om die woonoverlast op te lossen. Ze bedienen zich hierbij onder meer van het Stappenplan zoals dat door het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) is opgesteld. Bovendien blijkt er ook steeds meer overleg te worden geïnitieerd in de 'keten' met onder meer gemeenten en hulpverlenende instanties. Al met al blijkt dat professionalisering op dit vlak zal leiden tot minder geschillen en klachten die aan onze commissie worden voorgelegd.

In het verslag vindt u nadere 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

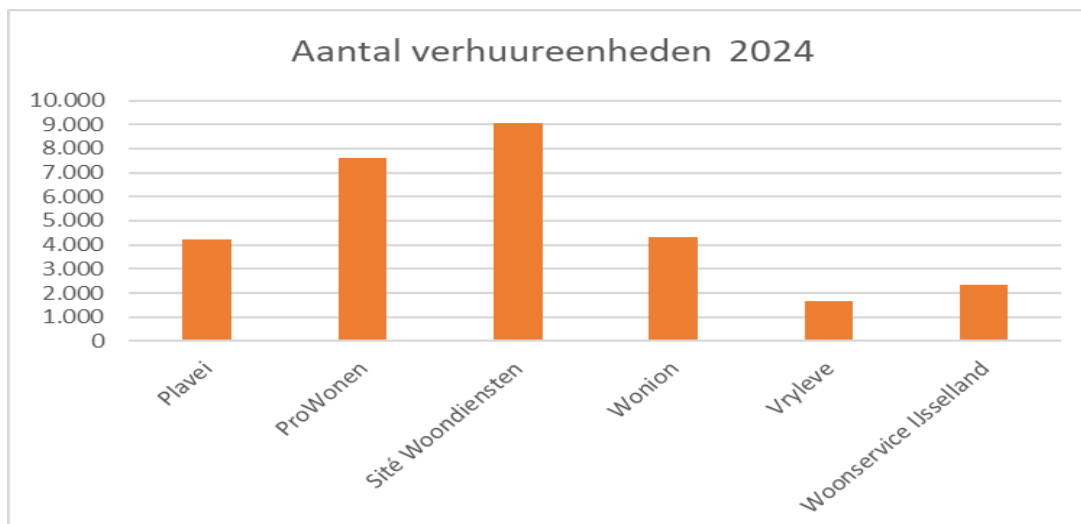
De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en is opgericht om huurders, medehuurders, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen c.q. klachten over de dienstverlening van de woningcorporaties aan 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 maar stelt de betrokken corporatie altijd eerst 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 wordt tevens aan de klager verstrekt. Het advies is niet bindend, maar de directeur-bestuurder van de corporatie kan het advies slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

In het verslagjaar is besloten om op verzoek van TidA (Thuis in de Achterhoek) ook eventuele bezwaren te behandelen van vertrekkende huurders met ongewenst huurgedrag. Dit heeft zich in het verslagjaar nog niet voorgedaan.

Aangesloten woningcorporaties

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



Bestuurderskring

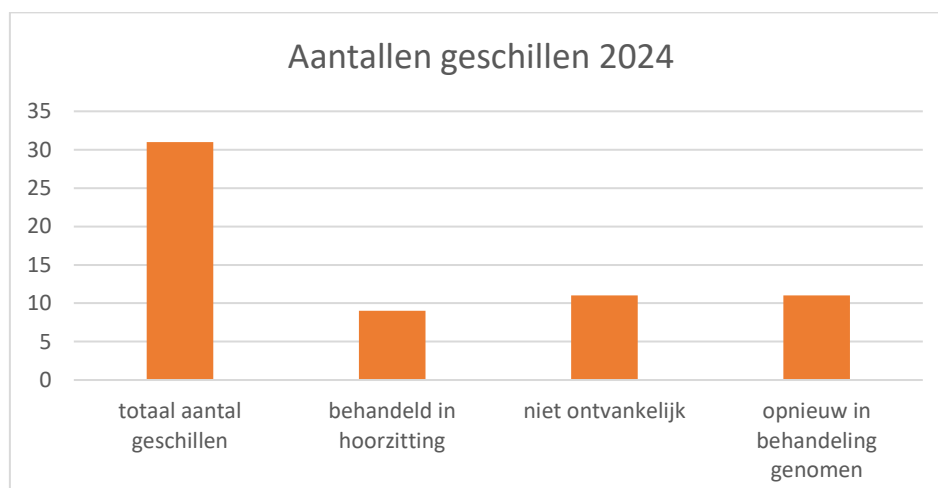
De Bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de zes aangesloten corporaties. Minimaal eenmaal per jaar is er een bijeenkomst van de betreffende directeur-bestuurders met de voorzitter en de secretaris van de commissie. In deze bijeenkomst wordt de voortgang van de commissie besproken in combinatie met een toelichting op het jaarverslag. Wanneer op korte termijn overleg met de Bestuurderskring gewenst is of er toestemming vereist is, verloopt de communicatie schriftelijk (via de mail).

Reglement

Het reglement van de commissie is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement. Dit reglement is in 2023 geactualiseerd. Naar aanleiding hiervan is ook het reglement van de RGS aangepast. Er is niet voor gekozen om onze 'geschillencommissie' in lijn met het voorbeeldreglement ook 'klachtencommissie' te noemen. Inhoudelijk zijn er echter geen verschillen in behandeling van de klachten. Het reglement is in te zien op de website van de commissie en op de websites van de aangesloten corporaties.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2024

In 2024 zijn er 31 klachten gemeld bij de commissie, waarvan er 9 behandeld zijn in een hoorzitting. Begin 2024 hebben ook vier hoorzittingen plaatsgevonden inzake klachten die gemeld zijn in 2023, deze zijn opgenomen in het jaarverslag 2023.



Niet ontvankelijk

In 2024 zijn 11 klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof vijf anoniem gemelde klachten over geluids- en burenoverlast, drie klachten betroffen het algemene beleid van de corporatie, bij een klacht was al een procedure bij de Kantonrechter gestart, een klacht was al in behandeling bij de Huurcommissie en een klacht was onvolledig en wilde de huurder geen verdere informatie geven.

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 11 klachten opnieuw in behandeling genomen en 8 van deze klachten zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost. In een geval was de klager weliswaar niet helemaal tevreden maar had klager om diverse redenen geen behoefte aan behandeling in een hoorzitting en in een geval is een geplande hoorzitting niet doorgegaan omdat klager niet akkoord ging met het verzetten van de zitting. De toonzetting in zijn mailberichten werd dermate beledigend dat het dossier is gesloten. In een geval is na een toelichting van de corporatie over de gevolgde werkwijze, de klacht later door de klager ingetrokken.

Geschil: Lekkage in woning van klager en in de openbare ruimtes van het wooncomplex ligt veel rommel. Corporatie heeft lekkage opgelost en de bewoners van het complex aangesproken op het naleven van de gedragsregels. Klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager wil dat de corporatie uitsluitend met hem communiceert via de post en zijn verwarmingssysteem voldoet niet. Hiervoor was een hoorzitting belegd, maar deze moest door omstandigheden verplaatst worden. Klager ging hier niet mee akkoord. Gezien de toonzetting van klager is het dossier gesloten. Klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is ontevreden over het onderhoud van de woning. Corporatie heeft de nodige werkzaamheden uitgevoerd. Klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager heeft drie maanden lang geen verwarming en ventilatie in woning gehad. Corporatie heeft de klacht opgelost en klager is gecompenseerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager ervaart veel overlast van haar burens. Corporatie heeft een toelichting gegeven en klager heeft later de klacht ingetrokken.
Geschil: Klager ervaart vochtoverlast en schimmelvorming in woning. De corporatie heeft de nodige maatregelen genomen en excuses gemaakt omdat het allemaal erg lang heeft geduurd. Klacht is niet helemaal naar tevredenheid opgelost maar klager wil geen verdere behandeling middels een hoorzitting.
Geschil: De renovatie van badkamer van klager heeft erg lang geduurd en tijdens de renovatie is een defect ontstaan wat pas veel later werd opgelost. Corporatie heeft excuses gemaakt en klager gecompenseerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is onterecht een woning geweigerd. Corporatie heeft excuses gemaakt en klager een andere passende woning aangeboden. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: De nieuwe boiler in woning van klager is te groot en hangt op een onhandige plek in de keuken. Corporatie heeft de boiler verplaatst. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: In kelder van klager is sprake van een lekkage met schade tot gevolg. Corporatie erkent dat ze te laat heeft gehandeld. Corporatie heeft de lekkage verholpen en klager gecompenseerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is ontevreden over het onderhoud van de gemeenschappelijke tuin. Corporatie heeft opdracht gegeven tot onderhoud en volgend jaar wordt de hele tuin gerenoveerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Hoorzittingen

In 2024 zijn negen geschillen door de commissie behandeld in een hoorzitting.

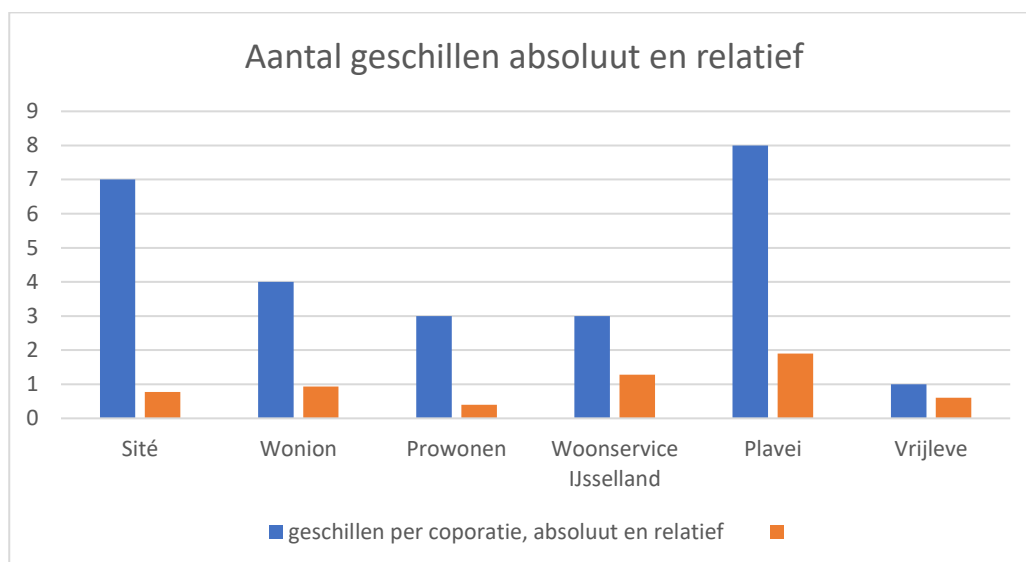
- Drie geschillen zijn ongegrond verklaard, waarbij wel een advies is gegeven.
- Twee geschillen zijn gegrond verklaard en is een advies gegeven. Hierbij heeft de commissie bij één geschil naar aanleiding van de hoorzitting en naar aanleiding van de stukken die zijn overlegd, geconcludeerd dat ze niet voldoende informatie heeft gekregen om een goed advies te kunnen geven. Omdat ze zelf over onvoldoende expertise beschikt heeft de commissie, conform haar reglement, een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld. Beide partijen hebben hieraan meegewerkt.
- Een geschil is deels gegrond verklaard en is een advies gegeven.
- Bij een geschil is tijdens de hoorzitting overeenstemming bereikt en is een aanvullend advies gegeven.

- Bij een geschil heeft de commissie gezien het verloop van de hoorzitting en de houding van klager, onvoldoende informatie verkregen om een goed advies te kunnen geven. Klager wilde echter niet meewerken aan een tweede zitting waarop uiteindelijk is besloten het dossier te sluiten zonder dat er een advies is gegeven.
- Bij een geschil heeft de commissie niet kunnen vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond was, maar is er 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 alle gemelde klachten is opgenomen als *bijlage 2*.

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



Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar 2024

Het aantal klachten is afgenomen, maar de klachten zijn vaak complexer dan in voorgaande jaren wat veel tijd vergt van met name de secretaris. Er zijn dit jaar veel klachten niet ontvankelijk verklaard, waar veel klagers zich niet bij wilden neerleggen.

Evenals in voorgaande jaren worden veel klachten alsnog door de corporaties opgelost.

De commissie heeft in 2024 voor het eerst een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld omdat de commissie naar aanleiding van de hoorzitting en naar aanleiding van de stukken die zijn overlegd, niet voldoende informatie heeft gekregen om een goed advies te kunnen geven.

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 2024

De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Twee commissieleden zijn benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen. Bij de hoorzittingen wordt er naar gestreefd dat er altijd een commissielid aanwezig is, die is benoemd op voordracht van de Huurdersverenigingen. 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	23-05-2023	Aftredend in 2027 (niet herbenoembaar)
Toon Lamers, vicevoorzitter	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar)
Mr. Wim Beekman, lid	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar)
Drs. Chantal Matser, lid *)	01-10-2019	23-05-2023	Aftredend in 2027 (herbenoembaar)
Johan Hesselink, lid *)	01-10-2019	23-05-2023	Aftredend in 2027 (herbenoembaar)

*) Benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen

Secretariaat

Het secretariaat is onafhankelijk en is gevestigd in het kantoor van Wonion in Ulft. Carin Kristen is de secretaris van de commissie. Zij is tevens werkzaam als secretaris bestuur & beleid bij Wonion en is lid van de Klachtencommissie woningcorporaties Arnhem e.o.

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.

In 2024 waren er geen (her)benoemingen.

Vergoedingen van de commissieleden

Vanaf 2023 worden de vergoedingen van de commissieleden niet meer jaarlijks geïndexeerd conform de CBS-norm, maar vastgesteld conform de jaarlijkse salarisverhogingen van de CAO-woondiensten. In 2024 bedroeg de verhoging van de CAO-woondiensten 10%. Naar aanleiding hiervan hebben de commissieleden de Bestuurderskring verzocht de vergoedingen te bevriezen op het niveau van 2023. De Bestuurderskring is hiermee akkoord gegaan en haar waardering uitgesproken voor dit gebaar. Naar aanleiding hiervan waren de vergoedingen in 2024 als volgt: voorzitter € 312,67 per vergadering/hoorzitting en leden € 250,13 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Commissieleden mogen kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. -behoud declareren.

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. In 2023 is besloten dat hiervoor de cijfers uit de dVi gebruikt worden.

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.

5 juni 2025

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

BIJLAGE 1

2024/01: Klager heeft circa twee jaar geleden een klacht ingediend bij verweerder over het onderhoud van de woning. Het betreft met name de badkamer (rioollucht en het spackwerk van het plafond laat los), ducttape over tegels als gevolg van een asbestinventarisatie en muurverf op de binnendeuren en kozijnen. Dit laatste punt heeft klager inmiddels zelf opgelost omdat het allemaal erg lang duurde. Voor wat betreft de problemen in de badkamer voelt klager zich van het kastje naar de muur gestuurd; verweerder verwijst naar de onderhoudspartij en de onderhoudspartij verwijst naar verweerder. Uiteindelijk heeft verweerder toegezegd dat ze de badkamer en toilet gaat renoveren, dat de kozijnen en deuren worden ontdaan van de muurverf en dat klager een vergoeding ontvangt van € 180,- voor het wachten op de asbestinventarisatie. Het renoveren van de badkamer en toilet duurt circa drie weken en klager kan in deze periode gebruik maken van een tijdelijk toilet buiten. Klager is het hier niet mee eens omdat ze vanwege gezondheidsproblemen een toilet in de woning nodig heeft. Daarnaast vindt klager de aangeboden vergoeding te laag omdat hierin niet de overlast van de rioollucht en het loslatende spackwerk in de badkamer voor een periode van 2,5 jaar, is meegenomen.

Verweerder is van mening er alles aan gedaan te hebben om er met klager uit te komen. Toen bleek dat het afvoerputje in de badkamer niet te herstellen was is besloten tot renovatie. Voor hiertoe kon worden overgegaan was, gezien de leeftijd van de badkamer, volgens de wet- en regelgeving een asbestinventarisatie noodzakelijk, wat tijd vergt. Op 27 december jl. heeft verweerder een aanbod gedaan betreffende de renovatie van de badkamer, het schoonmaken van de deuren en kozijnen en een vergoeding. Verweerder erkent echter dat het allemaal lang heeft geduurd en wijt dit grotendeels aan de personele bezetting. Verweerder licht toe dat haar beleid in het verleden zo was dat ze huurders bij renovatie van de badkamer, keuken en toilet niet gingen uithuizen. In 2024 is het beleid ten aanzien van uithuizen gewijzigd wat betekent dat op basis van een medische noodzaak huurders wel tijdelijk elders ondergebracht worden. Omdat bij klager sprake is van een medische noodzaak geldt dit ook voor klager.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder erkent ter zitting dat het lang heeft geduurd en een oplossing wellicht eerder mogelijk was geweest.
- Ter zitting wordt duidelijk dat het van belang is dat partijen bij het uitbesteden van werk niet naar elkaar verwijzen. Uiteindelijk is de woningcorporatie verantwoordelijk.
- Verweerder kan ter zitting niet precies onderbouwen op basis waarvan de vergoeding van € 180,- is vastgesteld.
- Verweerder biedt ter zitting aan klager, op basis van gezondheidsproblemen, gedurende de renovatie te willen uithuizen op kosten van verweerder. Klager gaat hiermee akkoord.

Ter zitting is overeengekomen dat:

- *Verweerder de precieze onderbouwing van de aangeboden vergoeding van € 180,- opnieuw gaat bezien.*
- *Verweerder de renovatie van de badkamer zo spoedig mogelijk gaat inplannen en hierbij de regie zal houden. Ze geeft hierbij aan hierin wel afhankelijk te zijn van de planning van de onderhoudspartij en de levering van materialen.*
- *Verweerder zal klager gedurende de renovatie huisvesten in een vakantiepark op kosten van verweerder.*

De commissie adviseert de corporatie de gemaakte afspraken zo spoedig mogelijk in gang te zetten.

2024/02: Klager huurt sinds november 2023 een woning van verweerder, maar is het niet eens met de staat waarin de woning is opgeleverd. Klager bewoont de woning nog niet. Klager is van mening dat er sprake is van zwaar achterstallig onderhoud en wil dat verweerder alle door haar geconstateerde gebreken in de woning oplost. Daarnaast wil klager financiële compensatie voor de periode dat ze de woning niet kon bewonen en er geen sprake was van woongenot, maar ze wel huur en andere woonlasten heeft betaald.

Verweerder legt uit dat het een verouderde woning betreft en dat door verweerder de woning is teruggebracht naar een goede basis alvorens de woning opnieuw in de verhuur ging. Nadat klager haar onvrede heeft gemeld over de staat van de woning, is er extra onderhoud toegezegd en is aangeboden dat nog een aantal zaken zouden worden nagekeken. Daarnaast heeft klager een paar dagen extra bedenktijd gekregen om aan te geven of ze de woning daadwerkelijk wil huren. Klager heeft de woning toch geaccepteerd. Ook daarna is door verweerder uit coulance nog een aantal extra aanpassingen in de woning uitgevoerd. Verweerder is echter van mening dat de staat waarin de woning nu verkeert voldoende is conform de normen die ze hiervoor heeft vastgesteld en dat er geen sprake is van gebreken. Verweerder wil dat klager de woning gaat bewonen (nu zij leegstand niet acceptabel vindt) en is niet voornemens klager te compenseren, behoudens de toegezegde huurrestitutie voor de week dat er werkzaamheden in de woning werden uitgevoerd.

Voorafgaand aan de zitting heeft de commissie samen met klager en de vertegenwoordigers van de corporatie de woning bezichtigd.

Overwegingen van de commissie

- Als gevolg van de klachten over de staat van de woning is door verweerder nog extra onderhoud uitgevoerd en heeft klager extra bedenktijd gekregen om de woning te accepteren.
- Klager heeft op 22 november 2023 getekend dat verweerder de woning in goede staat heeft opgeleverd en dat klager de woning in goede staat heeft aanvaard.
- Gezien de discussie die is ontstaan heeft verweerder klager in december 2023 bij hoge uitzondering de mogelijkheid gegeven de huur van de woning op te zeggen met behoud van urgentie. De commissie vindt dit een ruimhartig gebaar van verweerder.
- De commissie begrijpt dat huurder liever had gezien dat ze een, door de vorige huurder beter onderhouden woning, had toegewezen gekregen. Dit neemt niet weg dat de staat van de woning voldoende is voor de normen die verweerder hiervoor hanteert.
- Zoals verklaard ter zitting gebruikt verweerder bij het opleveren van een woning als norm een speciaal hiervoor opgestelde checklist. Deze checklist is echter interpretabel en in deze situatie geeft de klager er een andere uitleg aan dan verweerder.
- Vastgesteld is dat er in de woning geen sprake is van asbest, dit heeft verweerder op verzoek van klager voor een tweede keer laten onderzoeken.
- Ter zitting wordt duidelijk dat het verwachtingspatroon van de nieuwe huurder ten aanzien van de woning erg hoog is en volstrekt niet overeenkomt met de eisen die verweerder stelt ten aanzien van het opleveren van een woning.
- Duidelijk is dat het verschil van inzicht hoe een woning moet worden opgeleverd, er vanaf het begin is geweest. Dit heeft er toe geleid dat de irritaties steeds hoger werden.
- Verweerder verklaart ter zitting dat het inzetten van een advocaat was bedoeld om uit een impasse te komen, maar dat er alleen advies is ingewonnen en geen gerechtelijke procedure is gestart.
- De commissie is van mening dat het sturen van een brief door een advocaat geen sterk middel is wanneer de relatie tussen beide partijen al zo verstoord is.
- Gezien de huidige druk op de woningmarkt begrijpt de commissie het standpunt van verweerder het onaanvaardbaar te vinden dat de woning van klager al maandenlang niet bewoond wordt.
- De commissie kan niet constateren dat de muren in de woning niet behangklaar zijn. In feite kan klager na het sausen of behangen van de muren en schilderen van de kozijnen de woning betrekken.
- Door verweerder is ter zitting toegezegd de achterstallige punten ten aanzien van de woning, te willen oppakken.

De commissie is van mening dat de woning na de uitgevoerde extra onderhoudsmaatregelen, gezien de leeftijd acceptabel is opgeleverd voor de nieuwe huurder. De commissie adviseert de corporatie zo snel mogelijk de paar achterstallige punten alsnog uit te voeren waaronder de aansluiting voor de afwasmachine.

2024/03: Klager is in augustus 2014 na het overlijden van haar echtgenoot, met toestemming van verweerder als medehuurder bij haar schoonmoeder gaan wonen. Na het overlijden van haar schoonmoeder werd ze geconfronteerd met een vaststellingsovereenkomst (VO) die in 2015 is opgesteld door verweerder. Hierin is vastgelegd dat na het beëindigen van de huurovereenkomst alle bouwwerken die op het gehuurde perceel zijn opgericht, verwijderd moeten worden. In 2023 is klager als gevolg van ernstige burenoverlast verhuisd naar een andere woning. Door verweerder is toen aangegeven dat de verplichting uit de vaststellingsovereenkomst om de bouwwerken te verwijderen, nu bij haar liggen. Klager is het hier niet mee eens omdat ze niet op de hoogte was van de VO en deze ook niet heeft ondertekend.

Verweerder verklaart dat klager in 2019 na het overlijden van haar schoonmoeder op de hoogte is gesteld van de VO, maar dat klager hier toen niet op heeft gereageerd. Pas bij de verhuizing in 2023 heeft klager aangegeven dat ze niet op de hoogte was van de VO en dat ze deze niet heeft getekend. Verweerder is echter van mening dat het geen verschil maakt of ze wel of niet getekend heeft, omdat ze op het moment van ondertekening medehuurder was en de VO bindend is. Klager is derhalve verantwoordelijk voor het verwijderen van de bouwwerken. Om klager tegemoet te komen heeft verweerder de asbestsanering voor haar rekening genomen, is klager aangeboden zelf de bouwwerken te verwijderen en heeft verweerder alsnog besloten dat de aanleunwoning mag blijven staan. Uiteindelijk heeft verweerder de kosten verminderd tot een eindbedrag van € 11.260,- inclusief BTW en een langjarige maandelijkse afbetalingsregeling voorgesteld.

Overwegingen

- In de tuin van de voormalige woning van klager zijn in de loop der jaren door de schoonouders van klager meerdere gebouwen opgericht zonder toestemming van de verhuurder, waaronder een aanleunwoning.
- In een VO uit 2015 is overeengekomen dat deze bouwwerken bij het beëindigen van de huurovereenkomst moeten worden verwijderd.
- Klager verklaart ter zitting dat ze niet op de hoogte was van de VO en deze ook niet heeft getekend. Het is waarschijnlijk dat haar zwager, de VO heeft getekend. Of hij daartoe bevoegd was onttrekt zich aan de waarneming van de commissie.
- Klager verklaart ter zitting dat zij drie jaar in de schuldsanering heeft gezeten en nooit een dergelijke VO zou tekenen waarmee ze zichzelf opnieuw in financiële problemen zou brengen.
- Het feit dat klager de VO vermoedelijk niet heeft getekend staat de opvatting niet in de weg dat klager als medehuurder wettelijk verantwoordelijk is voor de gevolgen van de beëindiging van de huurovereenkomst. Dientengevolge diende zij het gehuurde in de oorspronkelijke staat op te leveren. De commissie ziet onvoldoende aanleiding om hier een andere uitleg aan te geven.
- Verweerder heeft coulance getoond door verschillende maatregelen te nemen om de kosten te reduceren en heeft de mogelijkheid gegeven de kosten middels een maandbedrag langjarig af te betalen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat ze klager niet nog meer tegemoet kan komen omdat ze geen precedent wil scheppen.
- De commissie is van mening dat de termijn die door verweerder is gesteld om de bouwwerken zelf te verwijderen niet in verhouding staan tot de werkzaamheden die hiervoor verricht hadden moeten worden. Zeker gezien het feit dat het hier ook de kerst- en oud- en nieuwperiode betrof.

De commissie begrijpt dat de corporatie geen precedent wil scheppen maar adviseert de corporatie nogmaals te bezien of meer coulance mogelijk is, hetzij met betrekking tot het maandbedrag, hetzij met betrekking tot de einddatum van de schuld.

2024/04: Op zonnige dagen wordt de temperatuur in de NOM-woning van klager veel te hoog. Hij probeert dat al vijf jaar bespreekbaar te maken met verweerder, maar verweerder komt niet met een bevredigende oplossing. Hij heeft alle adviezen van verweerder opgevolgd echter zonder het gewenste resultaat.

Verweerder verklaart dat de technische installaties in de woning zijn gecontroleerd en dat er geen afwijkingen zijn geconstateerd. Ook heeft verweerder uitleg gegeven aan klager wat hij als bewoner moet doen om opwarming van zijn woning te voorkomen, zoals het nemen van zonwerende maatregelen en ramen en deuren dicht te houden. Vanaf juli 2024 heeft verweerder dit gemonitord, maar heeft geconstateerd dat er op zonnige dagen geen zonwerende maatregelen worden genomen en dat er ook ramen open stonden.

Overwegingen van de commissie

De commissie heeft naar aanleiding van de hoorzitting en naar aanleiding van de stukken die zijn overlegd, geconcludeerd dat ze niet voldoende informatie heeft gekregen om een goed advies te kunnen geven. Omdat ze zelf over onvoldoende expertise beschikt heeft de commissie, conform haar reglement, een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld. Er is opdracht gegeven aan W/E adviseurs om een zogenaamd GTO-onderzoek uit te voeren op basis waarvan vast moet komen te staan welk factoren oorzaak zijn van de hittestress in de woning van klager. Het rapport is na ontvangst gedeeld met beide partijen.

De conclusie van het rapport is dat er in de woning sprake is van zeer hoge GTO-waarden.

De commissie maakt bij het rapport de kanttekening dat de norm die het onderzoeksbureau aanhoudt die is van bestaande bouw (dubbele van de nieuwbouwnorm) terwijl in de conclusie wordt gerefereerd aan nieuwbouw. De conclusie was duidelijker geweest als die was vastgesteld op 2,5 x de norm voor bestaande bouw.

Op basis van de onderzoeksresultaten van W/E adviseurs acht de commissie de klacht gegrond en adviseert de corporatie maatregelen te nemen om de GTO-waarden in de woning naar een acceptabel niveau te brengen.

2024/5: Klager heeft herhaaldelijk geklaagd over schimmelvorming op het plafond in de badkamer. Na aanvraag van een tweede toilet in de badkamer is door verweerder besloten een renovatietraject voor de badkamer in gang te zetten. Hiervoor is eerst een offerte afgegeven voor de kosten van het meerwerk, waar klager akkoord op heeft gegeven. Er is gestart met de sloop van de badkamer, waarbij het plafond waar sprake was van schimmelvorming intact is gebleven. Meteen na de sloop bleek dat voor het realiseren van een tweede toilet een aanpassing nodig was in het toilet op de begane grond. Dit toilet was door klager zelf pas gerenoveerd, maar door een inschattingfout van de onderhoudspartij is dit toilet nagenoeg gesloopt. Volgens klager is er aanzienlijk veel schade aangericht in de

woning, functioneert de ventilatie in de badkamer niet en veel zaken zijn niet goed afgewerkt. Na veel discussie tussen de drie partijen werd het werk uiteindelijk stil gelegd. Klagers zijn dermate ontevreden over de houding en het gedrag van de onderhoudspartij gedurende het hele proces, dat ze niet meer willen dat dit bedrijf bij ze in huis komt. Daarnaast verklaart klager dat het bedrag dat ter compensatie is aangeboden als een klap in het gezicht voelt. Klager heeft veel geld gestoken in het opknappen van de woning en wil dat de badkamer conform afspraak gerealiseerd wordt en alle schade in de woning inclusief het toilet beneden hersteld wordt door een ander onderhoudsbedrijf.

Verweerder erkent dat in dit traject veel dingen niet goed zijn gegaan en betreurt dit. Verweerder wil dit graag oplossen en de schade herstellen desnoods door een andere partij. Maar het is noodzakelijk dat het onderhoudsbedrijf de situatie eerst ter plekke beoordeelt. Verweerder wil samen met het onderhoudsbedrijf alle punten ter plekke opnemen en een plan van aanpak opstellen. Alleen op deze manier kan verweerder het bedrijf aanspreken op wat er fout is gegaan in de woning. Om verdere spanningen te voorkomen is verweerder bereid met twee medewerkers bij de bezichtiging aanwezig te zijn. Een medewerker die meeloopt en een medewerker die bij klager blijft, zodat klager geen contact met het onderhoudsbedrijf hoeft te hebben.

Overwegingen van de commissie

- Klager heeft geld gestoken in het verfraaien van de woning en het is de commissie duidelijk dat klager erg teleurgesteld is over alles wat er fout is gegaan bij de renovatie van de badkamer.
- Dat er veel fout is gegaan wordt door verweerder erkend.
- Klager onderbouwt ter zitting met diverse voorbeelden waarom ze het betreffende onderhoudsbedrijf beslist niet meer over de vloer willen hebben.
- De commissie heeft hier begrip voor na alles wat er gebeurd is, maar een huurder moet de verhuurder in de gelegenheid stellen de problemen op te lossen. Klager kan derhalve de onderhoudspartij van de verhuurder de toegang tot de woning niet weigeren.
- De commissie begrijpt dat verweerder wil dat het onderhoudsbedrijf de schade zelf in ogenschouw neemt.
- Verweerder verklaart ter zitting dat een ander onderhoudsbedrijf de reparaties kan uitvoeren.
- Verweerder verklaart ter zitting er alles aan te doen dat klager geen contact hoeft te hebben met de onderhoudspartij bij het bezoek aan de woning.

De commissie acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie zo spoedig mogelijk de onderhoudspartij de schade te laten opnemen in bijzijn van medewerkers van de corporatie en de reparaties te laten uitvoeren door een andere partij. De commissie adviseert de corporatie tevens haar aanbod voor een compensatie gestand te doen en het onderhoudsbedrijf aan te spreken op de houding en het gedrag van hun medewerkers.

2024/06: Klagers verklaren dat ze sinds 2021 overlast ervaren van de naaste buurvrouw. In 2021 betrof het geluidsoverlast na 22.00 uur wat destijds naar tevredenheid is opgelost. Nu betreft het overlast van de hond van de buurvrouw. Deze hond is volgens klagers de hele dag op het balkon en blaft dan hard en schel naar alle voorbijgangers. Ook wordt door de buurvrouw vaak luid geschreeuwd naar de hond. Deze geluidsoverlast wordt gedurende de hele dag ervaren en klachten hierover worden al sinds december 2023 gemeld. Daarnaast ervaren klagers overlast als gevolg van harde muziek en/of computerspelletjes in de avonduren. Twee burens van klagers die ook ter zitting aanwezig zijn, beaamen deze klachten. Klagers willen dat verweerder met spoed zorgt voor een oplossing.

Verweerder begrijpt dat klagers zich storen aan het geblaf van de hond, maar volgens de informatie van verweerder blijkt niet dat de hond continue blaft. Ook zijn er bij verweerder geen overlastmeldingen bekend van de andere huurders in het complex. Verweerder is van mening dat zij zich voldoende heeft ingezet om de klachten op te lossen en geeft hierbij aan dat ze dit ook zal blijven doen. Maar op dit moment is er onvoldoende bewijslast om een kansrijke juridische procedure te starten. Verweerder ziet nu geen mogelijkheid om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing van de klachten te komen. Daarvoor is meer bewijslast nodig. Verweerder verklaart tevens dat de klacht over de overlast als gevolg van harde muziek en/of computerspelletjes in de avonduren, nieuw voor haar is.

Overwegingen van de commissie

- De beleving van de overlast ligt ver uiteen; de overlast wordt door de klagers als zeer ernstig ervaren, terwijl volgens verweerder er meer sprake is van last dan van overlast.
- Verweerder verklaart ter zitting dat de verhalen van de huurders in het complex over de overlast die wordt ervaren, zeer wisselend zijn.

- Verweerder verklaart ter zitting dat ze niet heeft kunnen constateren dat de hond de hele dag blaft, zoals door klagers wordt beweerd.
- Door verweerder is buurtbemiddeling ingezet, maar dit heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Omdat een van de klagers zich bedreigd voelde is hij weggelopen. Daar is het bij gebleven.
- De commissie vraagt zich af waarom verweerder niet meer de regie heeft genomen richting buurtbemiddeling door aan te dringen op het maken van een nieuwe afspraak.
- Omdat er zo'n groot verschil is tussen de verklaring van klagers en de verklaring van verweerder over de overlast, vraagt de commissie zich af waarom verweerder niet heeft overwogen over te gaan tot het maken van geluidsopnames. Door het maken van geluidsopnames had verweerder onafhankelijk kunnen vaststellen of er daadwerkelijk sprake is van overlast.
- Het is de commissie duidelijk dat de onderlinge verhoudingen tussen de huurders erg verstoord zijn en dat er veel onrust is in het complex.
- Uit de stukken en ter zitting blijkt een grote betrokkenheid van de klantcoach.
- Verweerder verklaart ter zitting dat ze meer bewijslast nodig heeft om verdere stappen te kunnen ondernemen.

De commissie acht de klacht in zoverre gegrond dat van de corporatie verwacht had mogen worden meer de regie te nemen richting buurtbemiddeling en adviseert de corporatie om via buurtbemiddeling afspraken te maken met beide partijen en deze afspraken te monitoren.

2024/7: De klacht betreft burenoverlast, waarin de corporatie werd verweten te weinig actie te ondernemen dit op te lossen. De commissie heeft na afloop van de hoorzitting geconcludeerd dat ze te weinig informatie heeft gekregen om een zorgvuldig advies af te kunnen geven. Ook het vroegtijdige vertrek van klager heeft niet bijgedragen aan een zorgvuldig beeld. Daarom is voorgesteld aan zowel klager als verweerder een tweede hoorzitting te plannen. Verweerder heeft aangegeven hier positief tegenover te staan. Klager heeft echter niet inhoudelijk gereageerd op herhaaldelijke mailberichten van de RGC inzake een tweede hoorzitting.

De commissie concludeert dat alle moeite is gedaan om tot het verzamelen van de gegevens en het horen van partijen te komen. Klager heeft hier echter niet aan willen meewerken door tijdens de zitting van 2 december jl. weg te lopen en door geen gehoor te geven aan de oproep voor een tweede zitting. Hierdoor is advisering door de commissie helaas onmogelijk gebleken en wordt het dossier door de commissie gesloten.

2024/8: Klager is van mening dat de ondervloer in zijn woonkamer verrot is als gevolg van jarenlange vochtproblemen. De ondervloer moet vervangen worden, waardoor zijn massief eiken parketvloer wordt vernield. Daarnaast is hij bang dat ook de ondervloer in zijn keuken (hij heeft in zijn keuken die onlangs is gerenoveerd door de corporatie een nieuwe laminaatvloer gelegd) vervangen moet worden. Klager ziet geen relatie tussen de onlangs uitgevoerde renovatie en de problemen met de ondervloer en wil een kostendekkende vergoeding van verweerder voor het herstel van de parketvloer in zijn woonkamer.

Verweerder verklaart dat de woning van klager is gerenoveerd. De renovatiewerkzaamheden zijn in 2023 afgerond. Samen met de huurdersvereniging heeft verweerder onder meer afspraken gemaakt over vergoedingen bij renovatie. Deze gelden voor het hele werkgebied van verweerder en zijn vastgelegd in "Afspraken bij Renovatie". Op basis daarvan heeft verweerder de vergoeding voor de parketvloer in de woonkamer vastgesteld. Verweerder kan en wil hier niet van afwijken omdat ze geen precedent wil scheppen.

Overwegingen van de commissie

- Klager verklaart dat hij de vochtproblemen in zijn woning heeft gemeld tijdens een huisbezoek van verweerder op 28 februari 2022 inzake een technische opname voor de aanstaande renovatie.
- Verweerder verklaart dat in de afgelopen jaren geen meldingen zijn ontvangen van klager over vochtproblemen en dat bij de technische opname van de woning op 28 februari 2022 er geen sprake was van vocht of water in de kruipruimte. Wel was er sprake van vochtproblemen in de muur, welke tijdens de renovatie zijn opgelost.
- Verweerder verklaart dat klager de vochtproblemen in de woning rechtstreeks had moeten melden bij verweerder, melding tijdens een huisbezoek is niet voldoende.
- Verweerder verklaart dat het in theorie mogelijk is dat de ondervloer al verrot was voor de renovatie en dit niet is opgemerkt omdat het isoleren via de gevel gebeurt.
- Dat klager de parketvloer destijds gratis heeft overgenomen van de vorige huurder is in deze niet ter zake doende.

- Ter zitting wordt duidelijk dat wanneer de verrotte ondervloer het gevolg was van vochtproblemen en in een eerder stadium was ontdekt, klager bij reparatie eenzelfde vergoeding had ontvangen.
- Verweerder spreekt zich niet uit over de oorzaak van de verrotte ondervloer, ze is van mening dat dit niet relevant is omdat huurders in beide gevallen dezelfde vergoeding ontvangen.
- Indien klager een inboedelverzekering heeft afgesloten, kan hij de schade ook melden bij zijn verzekeraar.
- Verweerder wil ter zitting geen uitspraken doen over het vergoeden van eventuele schade aan de nieuwe laminaatvloer in de keuken omdat er op dit moment geen sprake is van problemen met de ondervloer in de keuken.

Gezien het feit dat de corporatie een vergoeding geeft die conform haar beleid is vastgesteld verklaart de commissie de klacht inzake de vergoeding voor de parketvloer in de woonkamer ongegrond. De commissie adviseert de corporatie de aangeboden dagvergoeding voor de dagen dat de aannemer werkzaam is in de woning gestand te doen, ook al is de renovatie afgerond.

Ten aanzien van de nieuwe laminaatvloer in de keuken adviseert de commissie als volgt. Mocht later blijken dat de ondervloer in de keuken ook verrot is, dan gaat de commissie ervan uit dat de corporatie dit had kunnen weten en adviseert de commissie dat de corporatie in dat geval de volledige kosten voor een nieuwe vloer in de keuken compenseert.

2024/09: Klager ervaart vanaf het moment dat ze in haar woning trok geluidsoverlast, maar sinds de verduurzaming van haar woning is de geluidsoverlast sterk toegenomen. De geluidsoverlast betreft met name de avonden en de weekenden en komt van beide burens. Omdat een buurman weinig thuis is wordt deze geluidsoverlast als minder hinderlijk ervaren, maar de geluidsoverlast van de andere burens is naar mening van klager ontoelaatbaar. Klager verklaart dat er sprake is van harde geluiden en gepraat. Ze kan haar burens soms letterlijk verstaan, waardoor ze het gevoel heeft dat ze bij haar in de woning aanwezig zijn. Klager kan nergens rust vinden in haar woning en vindt dat haar woongenot ernstig is aangetast. Ze is van mening dat de geluidsoverlast het gevolg is van de onlangs uitgevoerde verduurzamingswerkzaamheden in de woning en dat verweerder niet voldoende heeft gedaan om de oorzaak te achterhalen.

Verweerder verklaart dat klager pas na de verduurzaming klachten over geluidsoverlast heeft gemeld. Verweerder heeft naar aanleiding daarvan de woning technisch onderzocht, maar geen gebreken geconstateerd. Ook is een woonconsulent ingezet die geprobeerd heeft contact te leggen met klager om zelf de geluidsoverlast waar te nemen in de woning, wat niet is gelukt. Daarnaast is voorgesteld om buurtbemiddeling in te zetten, maar klager heeft hier niet op gereageerd. Verweerder verklaart het heel vervelend te vinden dat klager zoveel geluidsoverlast ervaart, maar is van mening dat er voldoende technisch onderzoek is geweest in de woning en dat alle middelen zijn ingezet die tot haar beschikking staan om tot een oplossing te komen.

Overwegingen van de commissie

- Klager verklaart, alhoewel er nu wel sprake is van enige irritatie over de geluidsoverlast, dat ze niet in onmin leeft met haar burens en is daarom van mening dat buurtbemiddeling weinig zin heeft.
- Klager verklaart dat ze niet wilde dat de woonconsulent in haar woning zou komen om zelf de geluidsoverlast waar te nemen omdat verweerder de burens hierover wilde inlichten en ze bang was dat de burens op dat moment rustig zouden zijn.
- De woning is vorig jaar verduurzaamd (buitenmuren, dak en vloer geïsoleerd, triple beglazing en geen ventilatieroosters meer in de woning) waardoor er vrijwel geen geluid meer van buiten hoorbaar is.
- Verweerder heeft alle eventuele technische mankementen gecontroleerd en/of aangepast die ten grondslag zouden kunnen liggen aan de geluidsoverlast die door klager wordt ervaren. Zo zijn de naden en kieren dichtgemaakt (purschuim) achter de knieschotten, terugslagkleppen in afzuigkap geplaatst, de kanalen van de gebalanceerde ventilatie losgehaald en kanaalplaatvloeren dichtgezet met steenwol. Deze werkzaamheden zijn ook verricht in de woningen van de burens.
- Verweerder heeft van andere huurders van verduurzaamde woningen geen klachten ontvangen van toegenomen geluidsoverlast.
- De optie geluidsmeting was nog niet aangeboden door verweerder, maar beide partijen verklaren ter zitting positief tegenover een objectieve geluidsmeting te staan.

De commissie acht de klacht in zoverre ongegrond dat ze niet kan constateren dat de corporatie in gebreke is gebleven om de geluidsoverlast op te lossen. De commissie adviseert echter dringend om de ter zitting besproken geluidsmeting, waar beide partijen aan mee willen werken, alsnog uit te voeren.



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

BIJLAGE 2

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	
Sité Woondiensten	7	Onderhoud		X	Ja	Overeenstemming bereikt met advies	Advies is overgenomen
		Onderhoud		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast		X	Nee		Klacht is ingetrokken door klager
		Schadevergoeding		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Afwijzing woningruil	X				Geschil betreft beleid corporatie
		Renovatie badkamer		X	Ja	Gegronnd met advies	Advies overgenomen
		Onderhoud gemeenschappelijke tuin		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
Wonion	4	Onderhoud		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Vervangingstermijn keuken	X				Betreft beleid corporatie
		Woning geweigerd door fout corporatie		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Wateroverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
ProWonen	3	Burenoverlast	X				Procedure bij kantonrechter was al gestart
		Burenoverlast		X	Ja	Geen advies wegens onvoldoende informatie	Klager wil niet meewerken aan een tweede hoorzitting
		Vochtoverlast		X	Ja	Ongegrond met advies	
Woonservice IJsselland	3	Achterstallig onderhoud		X	Ja	Ongegrond met advies	
		Onderhoud en bejegening	X				Onvolledige klacht
		Geluidsoverlast		X	Ja	Ongegrond met advies	

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	
Plavei	8	Vochtproblemen	X				Klacht lag al bij Huurcommissie
		Communicatie en verwarming		X	Nee		Klager is niet tevreden, dossier gesloten gezien toonzetting communicatie van klager
		VSO		X	Ja	Advies gegeven	Advies is overgenomen
		Vochtoverlast		X	Nee		Klager is deels tevreden, maar wil geen verdere behandeling
		Hittestress		X	Ja	Gegronnd met advies	Advies is onder voorwaarde opgevolgd
		Burenoverlast		X	Ja	Deels gegronnd met advies	Advies is overgenomen
		Plaatsing boiler		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Parkeren in voortuin	X				Geschil betreft beleid corporatie
Vryleve	1	Lekkage		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
Anoniem	5	Buren/geluidsoverlast	XXXXX				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Totaal 2024	31		11	20	9		
Totaal 2023	40		11	29	15		
Totaal 2022	37		15	22	10		
Totaal 2021	45		08	37	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		