

Jaarverslag

2017

*Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties
Kennemerland en IJmond en Geschillencommissie
Woonruimteverdeling Zuid Kennemerland*

Regionale Geschillencommissie

Antwoordnummer 1872
2000 WC HAARLEM

I. www.geschillencommissie.net
E. mail@geschillencommissie.net

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	2
Ingediende klachten uit 2016 behandeld in 2017	3
Ingediende klachten in 2017	5
Samenstelling commissie	20
Gegevens Commissie.....	21

Voorwoord

In het jaar 2017 heeft de commissie 13 geschillen behandeld en hierover advies uitgebracht. Daarmee zit 2017 iets onder het gemiddelde van de afgelopen jaren en zijn er geen belangrijke afwijkingen te constateren.

Dit voorwoord zal mijn laatste zijn omdat mijn zittingstermijn er eind van dit jaar op zit. Ik heb vele jaren met veel plezier deel uitgemaakt van de geschillencommissie, eerst als vice voorzitter en de laatste jaren als voorzitter. In al die jaren hebben wij als commissie geprobeerd om zo laagdrempelig mogelijk te functioneren. Klagers moeten hun verhaal vrij uit kunnen vertellen zonder in formaliteiten en juridische haarkloverij terecht te komen. Het ging en gaat er om de feiten zo duidelijk mogelijk boven tafel te krijgen. Daarvoor is een compleet dossier nodig en een serieus te nemen interne klachtenprocedure bij de corporaties. Daar ontbreekt het helaas nog wel eens aan. Dat heeft soms tot gevolg dat de commissie de vertegenwoordiger van de betreffende corporatie wat nadrukkelijker doorvraagt op deze aspecten. Dat is niet persoonlijk maar noodzakelijk om er achter te komen hoe er gehandeld is, nu het dossier niet altijd duidelijkheid verschaft.

In al die jaren heeft de commissie als één geheel gefunctioneerd. Nooit werden verschillen zichtbaar tussen de leden die namens de corporaties in de commissie zitten en de leden namens de huurdersorganisaties. Een hecht team dus. Dat is belangrijk om goed te kunnen functioneren en tot een gedragen advies te kunnen komen. Continuïteit in de bemensing van de commissie is een groot goed, naast noodzakelijk vers bloed. Daarbij gaat het om het vinden van het juiste evenwicht.

Tot slot ben ik blij dat de contacten met de directeuren van de aangesloten corporaties weer aangehaald zijn. Gelet op het feit dat er een compleet nieuwe generatie aan directeuren is aan getreden, werd het hoog tijd om over de wederzijdse ervaringen en de werkwijze van de commissie van gedachten te wisselen. Dit heeft wat ons betreft tot goede afspraken geleid, waarbij de onafhankelijkheid van de commissie is gewaarborgd. Een goede basis om op verder te bouwen!

Joop van Burk, voorzitter

Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag 2017 aan van de Regionale Geschillencommissie.

De geschillencommissie woningcorporaties behandelt geschillen tussen (kandidaat-)huurders en bij de geschillencommissie aangesloten corporaties over handelen of nalaten van de corporaties. De deelnemende corporaties waren in 2017:

- Brederode Wonen – Bloemendaal
- De Key Wonen – Zandvoort
- Elan Wonen – Haarlem
- Pré Wonen – Haarlem
- Velison Wonen – IJmuiden
- Woningbedrijf Velsen – IJmuiden

De geschillencommissie Woonruimteverdeling Zuid-Kennemerland behandelt geschillen die voortkomen uit de uitvoering van de woonruimteverdeling.

Werkwijze

Na ontvangst van een klacht wordt deze onderzocht op ontvankelijkheid en wordt de klacht gezonden aan de corporatie of aan Woonservice, met het verzoek om toezending van relevante stukken en een reactie. Als de klager in zijn klacht ontvankelijk is, wordt de klacht behandeld tijdens een niet openbare hoorzitting. Binnen vier weken na de zitting brengt de commissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit.

De adviezen van de geschillencommissies zijn niet bindend. Voor adviezen, die gegrond zijn verklaard, geldt dat de corporatie danwel Woonservice binnen vier weken na het advies laat weten of zij het advies opvolgt. Afwijking van het advies is alleen mogelijk onder opgave van redenen.

Vergaderingen

De geschillencommissie is in 2017 acht maal bij elkaar geweest, waarvan twee maal in een plenaire zitting en zes maal in een bezetting van drie leden.

Ingediende klachten uit 2016 behandeld in 2017

De commissie heeft in 2017 twee klachten behandeld die eind 2016 waren ingediend.

zaaknummer 16 – 406: Pré Wonen

ontvangen: 16 november 2016
behandeld: 31 januari 2017
uitspraak advies op: 15 februari 2017

Beschrijving:

Als gevolg van een verhuizing van klager en daarmee gepaard gaande te veel betaalde huur, verhuiskostenvergoeding en een huurgewenningsbijdrage hebben bij Pré Wonen interne verrekeningen plaats gevonden. Het uitbetaalde bedrag zou volgens klager € 88,42 te weinig zijn.

Overwegingen:

De Commissie heeft getracht door het bestuderen van het dossier en het stellen van vragen helderheid te creëren over het verschil van € 88,42 en waar dat verschil uit voort komt. Die duidelijkheid is niet verkregen. Wel is duidelijk geworden dat klager steeds keurig zijn verplichtingen qua huurbetaling heeft voldaan. Ook de bedragen voor de verhuiskostenvergoeding en de huurgewinning worden niet betwist.

De Commissie heeft de indruk gekregen dat het verschil van € 88,42 zijn oorsprong vindt in het vermengen van verhuiskosten en huurprijzen en mogelijke afrondingen in de door Pré Wonen gehanteerde betalingssystemen. Om volstrekte helderheid tot stand te brengen is het aan Pré Wonen om duidelijkheid te verschaffen en een nieuw uitgewerkt financieel overzicht te maken waarbij huur en uitgaven in het kader van het sociaal plan gescheiden zijn. De door de Commissie ontvangen berekening in het dossier van Pré Wonen is niet verhelderend.

Advies:

De Commissie heeft geadviseerd de klacht **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 16 – 409: Elan Wonen

ontvangen: 9 december 2016
behandeld: 31 januari 2017
uitspraak advies op: 15 februari 2017

Beschrijving:

Klager verwijt Elan Wonen een boom in zijn tuin te hebben verwijderd zonder dat hij in de gelegenheid is gesteld verwijdering te voorkomen. Hij verlangt een financiële compensatie van € 400 om een andere boom te laten planten.

Overwegingen:

De Commissie begrijpt dat Elan Wonen huurders aanspreekt op het onderhoud van hun tuinen om overlast te voorkomen. De Commissie is van opvatting dat Elan Wonen de gemaakte afspraken met klager schriftelijk had moeten vastleggen en aan klager had moeten doen toekomen. Dat is niet gebeurd, althans een dergelijke brief is niet in het dossier aangetroffen. Het was logisch geweest om in een brief aan klager een laatste waarschuwing op te nemen richting klager om hem de kans te geven binnen een redelijke periode alsnog tot het snoeien van de boom over te gaan.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie het bezwaar **gegrond** te verklaren en met klager een schadevergoeding overeen te komen.

Ingediende klachten in 2017

In 2017 heeft de geschillencommissie vijf klachten ontvangen die niet door de commissie in behandeling zijn genomen. Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard, omdat de interne procedure niet was doorlopen. De overige 4 klachten zijn voortijds door de klagers zelf ingetrokken.

In totaal heeft de commissie 17 klachten ter behandeling in 2017 ontvangen. Vier klachten hiervan, zijn in de maand december ontvangen, en schuiven ter behandeling door naar 2018. Het volgende overzicht geeft de 13 overige ontvangen, en behandelde klachten met de adviezen in 2017 weer:

zaaknummer 17 – 411: Pré Wonen

ontvangen: 24 januari 2017
behandeld: 21 maart 2017
uitspraak advies op: 14 april 2017

Beschrijving:

Een standplaats en woonwagen is aan klager verhuurd zonder elektra aansluiting. Klager wenst terugbetaling van de huur over de periode dat er nog geen elektra aansluiting was..

Overwegingen:

De Commissie vindt dat in dit geval in het midden kan blijven of de aanwezigheid van de elektra aansluiting in het algemeen voor risico van de huurder is. De Commissie vindt het doorslaggevend dat bij het tekenen van de huurovereenkomst noch Pré Wonen noch klager wist dat de elektrameter er niet was. Pré Wonen had behoren te weten dat de elektrameter ontbrak en daar klager op behoren te wijzen. De Commissie vindt het aannemelijk dat klager in deze periode geen huurgenot heeft gehad en vindt het dan ook redelijk dat Pré Wonen de huur over deze periode aan klager terugbetaalt.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie het bezwaar **gegrond** te verklaren en de huur over de periode dat er nog geen elektra was, terug te betalen.



vergader ruimte van de
commissie in
Velserbroek

zaaknummer 17 – 412: Velison Wonen

ontvangen: 13 februari 2017
behandeld: 21 maart 2017
uitspraak advies op: 14 april 2017

Beschrijving:

Een klacht over het verhuren van een woning naast klager met doorkruising van het reguliere woonruimteverdeelsysteem en over (geluids)overlast.

Overwegingen:

De toewijzing van de woning is een beslissing waar de klager geen partij bij is. Deze heeft daar dus ook geen zeggenschap over of inspraak in, en ook niet de mogelijkheid om daarover te klagen of bezwaar te maken, niet bij deze Commissie en ook niet bij een andere instantie. Ook voor de Commissie is deze toewijzing een gegeven waar zij niet over kan oordelen. Het is ook niet aan de Commissie om een advies uit te brengen over de vraag of Velison Wonen op goede gronden de woning heeft verhuurd. Wel kan de Commissie constateren -en zij doet dat in dit geval ook- dat het op zichzelf een onwenselijke situatie is dat een zo kleine woning wordt verhuurd aan een huurder met 4 inwonende kinderen. Dat betekent dat op Velison Wonen een extra zware verantwoordelijkheid rust om overlast en overlastklachten te voorkomen. Op meldingen van klager zal direct en adequaat gereageerd moeten worden, en niet met de terughoudendheid die normaal gesproken bij één-op-één klachten gehanteerd wordt. Ook mag van Velison verwacht worden dat zij erop toeziet dat de nieuwe bewoner voldoet aan de kennelijk gemaakte afspraak om zich in te spannen zo snel mogelijk andere woonruimte te vinden. Dit erkent Velison Wonen ook, zoals zij ter zitting uitdrukkelijk bevestigd heeft.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie aan Velison Wonen de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 413: Woningbedrijf Velsen

ontvangen: 6 februari 2017
behandeld: 18 april 2017
uitspraak advies op: 9 mei 2017

Beschrijving:

Klager ervaart geluidoverlast van de bovenburen en heeft dit gemeld aan het Woningbedrijf Velsen. Hij heeft het Woningbedrijf gevraagd hem een andere woning aan te bieden en om zijn plafond te isoleren in plaats van het vervangen van de vloer van de bovenburen. Hierop werd door het woningbedrijf niet gereageerd. Klager voelt zich niet serieus genomen en wordt naar zijn mening aan het lijntje gehouden.

Overwegingen:

Over de feiten bestaat geen verschil van opvatting. De vloer van de bovenburen veroorzaakt geluidoverlast aan klager. Hij heeft het Woningbedrijf Velsen hiervan in kennis gesteld. Voor de Commissie is relevant of Woningbedrijf Velsen sinds het uiten van de klacht actie heeft ondernomen en in redelijkheid tot de voorgestelde maatregelen heeft kunnen komen. In december is de klacht nader onderzocht en in januari werd besloten om de vloer van de bovenburen te vervangen. Dit werd doorkruist door het voornemen van de bovenburen om te verhuizen. Woningbedrijf Velsen heeft vervolgens besloten te wachten met het vervangen van de vloer tot na verhuizing van de bovenburen.

De Commissie is van mening dat Woningbedrijf Velsen binnen een redelijk tijdsbestek actie heeft ondernomen. De geluidoverlast beschouwt de Commissie niet dusdanig ernstig dat dit een huurcompensatie rechtvaardigt

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 414: Woonservice (via geschillencommissie Woonruimteverdeling)

ontvangen: 20 februari 2017
behandeld: 18 april 2017
uitspraak advies op: 9 mei 2017

Beschrijving:

Klager stond sinds 14 juli 2004 ingeschreven als woningzoekende bij Woonservice. Sinds kort is klager er achter gekomen dat hij niet meer ingeschreven staat. Klager leefde in de veronderstelling dat de verlengingskosten via automatische incasso werden geïnd. In 2012 heeft hij gekozen voor automatische incasso. Klager dacht dat de inschrijving vervolgens 5 jaar geldig was maar dat blijkt nu 3 jaar te zijn. De herinneringsmails zijn naar een emailadres gestuurd dat niet meer in gebruik is.

Overwegingen:

De Commissie begrijpt dat klager onaangenaam verrast was toen duidelijk werd dat hij uitgeschreven bleek te zijn en dat hij zijn zoekduur niet meer kan herstellen.

De Commissie constateert dat Woonservice strikte regels hanteert bij de toewijzing van huurwoningen. Dat is nodig om zo veel mogelijk gegadigden een eerlijke kans te bieden. Het uitgangspunt dat woningzoekenden zelf verantwoordelijk zijn voor een juiste registratie wordt door de Commissie onderschreven.

De Commissie stelt vast dat Woonservice volgens de afspraken en de regels heeft gehandeld. De ontstane situatie voor klager kan Woonservice niet tegen geworpen worden. Het lag binnen de invloedssfeer van klager om tijdig maatregelen te nemen teneinde uitschrijving te voorkomen.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 415: Brederode Wonen

ontvangen: 10 maart 2017
behandeld: 18 april 2017
uitspraak advies op: 10 mei 2017

Beschrijving:

Klager beklaagt zich over de wijze waarop Brederode Wonen zijn klachten aanpakt over overlast, het gebrek aan vrije toegang tot zijn schuur, schending van privacy en het niet aanbieden van een passende woning

Overwegingen:

Wat de overlast betreft is sprake van een één-op één klacht. Op basis van het dossier en hetgeen ter zitting is besproken meent de Commissie dat Brederode Wonen zich sinds 2014 voldoende heeft ingespannen om te pogen het conflict in de hand te houden. Er is onderzoek gedaan, er zijn (pogingen tot) bemiddeling gedaan, er is aangeboden een isolerende vloer te leggen.

Wat de toegang tot de schuur betreft geldt dat Brederode Wonen te maken heeft met een bestaande situatie en de rechten en belangen van twee huurders. Het is niet onredelijk dat zij zich op het standpunt heeft gesteld de achterbuurvrouw niet te zullen dwingen (voor zover juridisch al mogelijk) om de situatie aan te passen en de poortdeur te verplaatsen.

Ook de klacht over schending van privacy acht de Commissie ongegrond. Wat betreft het aanbieden van een passende woning, stelt de Commissie vast dat Brederode Wonen daartoe op basis een WMO advies niet verplicht is.

Een en ander neemt niet weg dat sprake is van een onwenselijke situatie. Er is onmiskenbaar sprake van een hoogopgelopen en kennelijk niet (meer) op te lossen conflict met de onderbuurvrouw. Verder is inmiddels vastgesteld dat, gezien de fysieke beperkingen van klager, de huidige woning niet meer passend is voor klager. Hoewel noch de ene omstandigheid, noch de andere, ertoe leidt dat Brederode Wonen verplicht is een andere woning aan te bieden, is het wel gewenst dat Brederode Wonen binnen de mogelijkheden die zij heeft om woningen vrij toe te wijzen en binnen de mogelijkheden van haar woningbestand zich inspant om klager te doen verhuizen naar een andere, volgens het WMO-advies passende woning..

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht op alle onderdelen **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 416: Pré Wonen

ontvangen: 13 maart 2017
behandeld: 20 jun 2017
uitspraak advies op: 28 juli 2017

Beschrijving:

Een klacht over de aanpak van rattenoverlast in de woning van klager, die hij typeert als laat, traag en onzorgvuldig, over de ongemotiveerde afwijzing van zijn verzoek om compensatie en over het feit dat Pré Wonen heeft toegezegd dat zij voor vervangende woonruimte zou zorgen, maar daar geen actie voor heeft ondernomen

Overwegingen:

Het beroep van Pré Wonen op het Besluit Kleine Herstellingen (dat bepaalt dat als kleine herstelling, voor rekening van huurder, wordt aangemerkt: het bestrijden van ongedierte, voor zover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voor zover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte) gaat in dit geval niet op. De Commissie is van oordeel dat voldoende vast staat dat het binnendringen van de ratten in de woning een gevolg is van de bouwkundige situatie. De rattenoverlast is uiteindelijk beëindigd door het verwijderen van de zoldervloer en de isolatie en het dichten van de gaten in de muren. Dit zijn geen werkzaamheden die aan te merken zijn als kleine herstellingen. Dat het een oude woning is en de bouwkundige situatie als zodanig mogelijk niet aan Pré Wonen verwijtbaar is, zoals Pré Wonen betoogt, is niet relevant en kan buiten beschouwing blijven. Verder is gesteld noch gebleken dat een aan de huurder te verwijten gebrek aan hygiëne in het pand de oorzaak is geweest van de rattenoverlast. Van toedoen van de huurder is dus geen sprake. De Commissie neemt dus als vaststaand aan dat het de taak van Pré Wonen was om de ratten adequaat te bestrijden. Op grond van het dossier en het behandelde ter zitting is de Commissie van oordeel dat Pré Wonen niet adequaat op de klacht heeft gereageerd. In elk geval van 14 december 2016 was de situatie voor klager onhoudbaar en was dit ook voor Pré Wonen kenbaar. Het heeft tot eind februari geduurd tot de woning rattenvrij werd verklaard.

De Commissie heeft zich uitgesproken over een bedrag aan schadevergoeding dat zij alle omstandigheden in aanmerking nemende redelijk acht. Rekening houdend met een geruime periode van verminderd huurgenot, immateriële schade en extra stookkosten, acht de Commissie al met al een vergoeding van € 1.000 redelijk.

Verder is de Commissie van oordeel dat Pré Wonen het aanbod om te bemiddelen naar andere passende woonruimte gestand moet doen en dat een tweekamerwoning (klager heeft thans een driekamerwoning) niet passend is.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht op alle onderdelen **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 417: Woningbedrijf Velsen

ontvangen: 23 mei 2017
behandeld: 12 december 2017
uitspraak advies op: 27 december 2017

Beschrijving:

Klager klaagt dat Woningbedrijf Velsen hem geen huurovereenkomst wil aanbieden voor woningen waarvoor hij zich heeft ingeschreven en dat Woningbedrijf Velsen hem namens de gezamenlijke corporaties werkzaam in Wonen in Velsen heeft laten weten zijn inschrijving als woningzoekende op te schorten.

Overwegingen:

In het algemeen komt aan een verhuurder contractsvrijheid toe: hij mag zelf weten met wie hij wel of niet een overeenkomst sluit. Dit geldt in beginsel ook voor Woningbedrijf Velsen als woningcorporatie. Echter een woningcorporatie houdt zich bezig met een overheidstaak, namelijk het toedelen en verhuren van betaalbare woonruimte. Die maatschappelijke verantwoordelijkheid brengt extra (zorgvuldigheids)eisen met zich mee. Onder omstandigheden kan het weigeren om aan een kandidaat-huurder een huurovereenkomst aan te bieden onrechtmatig zijn. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als een corporatie zonder redelijke grond een huurovereenkomst weigert of als het belang van de kandidaat om de woning te huren zwaarder weegt dan het belang van de corporatie om deze te weigeren.

Gezien de haar bekende -specifieke- feiten en omstandigheden, is de Commissie van oordeel Woningbedrijf Velsen op goede gronden heeft kunnen weigeren met klager een huurovereenkomst aan te gaan voor de twee woningen waarop hij gereageerd had.

Anders ligt het wat betreft de algemene geformuleerde weigering van Woningbedrijf Velsen om klager ook als toekomstig huurder te weigeren.

Gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Woningbedrijf Velsen om in beginsel ook kwetsbare en/of sociaal zwakkere huurders te huisvesten, is de Commissie van oordeel dat Woningbedrijf Velsen in beginsel bereid moet zijn tot het opnieuw aanbieden van een huurovereenkomst aan klager, waarbij het vanzelfsprekend is dat Woningbedrijf Velsen strikte voorwaarden mag (en moet) stellen, bijvoorbeeld betreffende het gedrag van de klager, de noodzaak van (verplichte) begeleiding, de woning of het soort woning waarvoor Woningbedrijf Velsen klager geschikt acht. Het is daarbij ook aan Woningbedrijf Velsen om af te wegen in hoeverre klager een zwaarwegend belang heeft een woning te kunnen huren.

Overigens heeft Woningbedrijf Velsen ter zitting uiteengezet het vorenstaande ook als gedragslijn te hanteren en aangegeven dat klager welkom is voor een gesprek. Het vorenstaande betekent dat de volledige uitsluiting van klager als toekomstig huurder niet terecht was. Hetzelfde geldt voor de beslissing van de gezamenlijke corporaties in Velsen om de inschrijving van klager als woningzoekende op te schorten.

Advies:

Gezien vorenstaande overwegingen, zal de Commissie de klacht tegen de weigering van de huurovereenkomsten voor de woningen **ongegron**d verklaren, en de klacht tegen het weigeren van klager als toekomstig huurder en het opschorten van zijn inschrijving als woningzoekende **gegron**d.

zaaknummer 17 – 418: Velison Wonen

ontvangen: 29 mei 2017
behandeld: 19 september 2017
uitspraak advies op: 29 september 2017

Beschrijving:

Klager dient een klacht in over het feit dat Velison Wonen niet bereid is tot terugbetaling van € 300,- verband houdende met herstelwerkzaamheden na eindinspectie.

Overwegingen:

Klager heeft bij de eindinspectie van haar oude woning een bedrag van € 1500,- aangeboden op basis van de door Velison Wonen genoemde bedragen voor het egaliseren van de vloer en het verwijderen van de overkapping. Velison Wonen ging akkoord. € 300,- van dit bedrag was het bedrag dat in deze kostenraming was opgenomen voor het afbreken van de overkapping. Bij een bezoek aan zijn oude burens heeft klager geconstateerd dat de overkapping niet was weggehaald. Nu achteraf is gebleken dat Velison Wonen de overkapping niet heeft weggehaald, voelt klager zich misleid. De Commissie overweegt dat het duidelijk is dat klager deze overeenkomst niet, in elk geval niet onder dezelfde voorwaarden, zou hebben gesloten als hij had geweten dat de overkapping zou blijven staan. Ook Velison heeft dat geweten of kunnen weten. De Commissie vindt het dan ook redelijk dat een bedrag van € 300 wordt terugbetaald.

Advies:

De Commissie adviseert aan Velison Wonen de klacht **gegrond** te verklaren en adviseert aan Velison Wonen om aan klager een bedrag van € 300,00 te betalen.

zaaknummer 17 – 419: Pré Wonen

ontvangen: 30 mei 2017
behandeld: 19 september 2017
uitspraak advies op: 4 oktober 2017

Beschrijving:

Klager beklaagt zich erover dat Pré Wonen hem geen huurovereenkomst wil aanbieden voor een woning waarvoor hij eerste kandidaat was.

Overwegingen:

Klager (26 jaar) heeft gereageerd op een woning in Heemstede, aangeboden door Pré Wonen via Woonservice. De woningadvertentie vermeldt: “dit betreft een seniorenwoning”, en vermeldt tevens dat voorrang wordt verleend aan inschrijvers van 55 jaar of ouder. Er waren geen inschrijvers van 55 jaar of ouder. Klager was de eerste kandidaat. De Huisvestingswet (in combinatie met de op grond daarvan vastgestelde huisvestingsverordening Zuid-Kennemerland/IJmond) bepaalt dat corporaties voor bepaalde aan te wijzen woningen/complexen voorrang mógen verlenen aan bepaalde groepen woningzoekenden.

De Huisvestingswet en huisvestingsverordening brengen níet met zich mee dat de corporatie, als er géén voorrangskandidaat is, verplicht is te verhuren aan overige woningzoekenden.

Een algemene verplichting van Pré Wonen om aan de eerste kandidaat te verhuren is er dus niet.

Er zijn ook geen specifieke omstandigheden die maken dat Pré Wonen in dit geval (toch) verplicht was een huurovereenkomst aan te bieden. Pré Wonen heeft bij de voorlopige aanbieding voldoende duidelijk gemaakt dat nog geen recht op een huurovereenkomst bestond.

Advies:

De Commissie adviseert aan Pré Wonen de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 421: Woningbedrijf Velsen

ontvangen: 29 juni 2017
behandeld: 17 oktober 2017
uitspraak advies op: 31 oktober 2017

Beschrijving:

In februari 2017 is gestart met het vervangen van glazendeuren in een complex. Een van de nieuwe deuren bleek te smal waardoor rolstoelgebruikers niet naar de brievenbus konden. In afwachting van plaatsing van een bredere doorgang is de aangebrachte deur verwijderd zodat de toegang breder werd. Dit had als gevolg dat het wooncomplex vrij toegankelijk werd voor een ieder. Ondanks herhaalde verzoeken en toezeggingen was op 29 juni 2017 nog geen nieuwe deur geplaatst. De bewonerscommissie verzoekt de geschillencommissie haar invloed aan te wenden om het wooncomplex afgesloten te krijgen.

Overwegingen:

Over de feiten bestaat niet of nauwelijks verschil van opvatting. Om verschillende redenen heeft het te lang geduurd voordat de juiste deur werd geplaatst. De Commissie constateert dat in de huidige aantrekkende bouwmarkt alles wat niet standaard is, langer duurt. Dat vraagt van het Woningbedrijf Velsen extra aandacht voor een goede communicatie richting de bewonerscommissie. De Commissie geeft Woningbedrijf Velsen in overweging om het opmeten van maten door het betreffende bouwbedrijf te laten doen en niet door eigen medewerkers. Dat verkleint de kans op fouten en de aansprakelijkheid bij fouten is dan ook duidelijk. Ook geeft de Commissie in overweging om bij bouwprojecten onder architectuur expliciete eisen te stellen aan te gebruiken materialen gelet op de soms specifieke weersomstandigheden in IJmuiden. Alles overwegende constateert de Commissie dat de bewonerscommissie te vaak en te lang in onzekerheid is gebleven over het adequaat afsluiten van het wooncomplex en heeft de bewonerscommissie te veel zelf om informatie moeten verzoeken.

Advies:

De Commissie adviseert aan het Woningbedrijf Velsen de klacht **gegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 422: Woonservice (via geschillencommissie Woonruimteverdeling)

ontvangen: 13 juli 2017
behandeld: 19 september 2017
uitspraak advies op: 29 september 2017

Beschrijving:

Klager beklaagt zich over het feit dat hij is uitgeschreven als woningzoekende..

Overwegingen:

Klager stond sinds 5 december 2006 ingeschreven als woningzoekende bij Woonservice. Op 24 oktober 2011 heeft Woonservice op het door de klager opgegeven e-mailadres een herinnering gestuurd dat zijn inschrijving op 5 december 2011 zou aflopen en dat hij voor 5 december 2011 verlengingskosten diende te betalen om zijn inschrijving te verlengen. Klager heeft niet tijdig betaald en heeft niet op de mail gereageerd. Daarom is hij per 7 december 2011 automatisch uitgeschreven als woningzoekende. Klager vindt dat dit belangrijke bericht hem (ook) per post gestuurd had moeten worden, en niet alleen via een e-mail adres dat hij niet meer gebruikt en verzuimd had dit door te geven. **De Commissie stelt vast dat Woonservice de regels correct heeft gehanteerd. Er is geen verplichting om de herinnering (ook) per post te versturen.**

Advies:

De Commissie adviseert aan Woonservice de klacht **ongegrond** te verklaren.

zaaknummer 17 – 423: Pré Wonen

ontvangen: 9 september 2017
behandeld: 5 december 2017
uitspraak advies op: 27 december 2017

Beschrijving:

Als gevolg van een conflict met het bestuur van de vereniging van een woongemeenschap, het seniorencomplex waar de woning van de klager toe behoort, hebben hij en andere bewoners geen toegang meer tot de gemeenschappelijke ruimte en een doorgang naar de een straat ,waar hij zijn auto meestal geparkeerd heeft, en de tuin. Hierdoor moet klager om het hele complex heen lopen om bij zijn auto of de tuin te kunnen komen, terwijl hij COPD patiënt is. Volgens het huurcontract met Pré Wonen zou Pré Wonen er voor zorg moeten dragen dat de doorgang en toegang tot de gemeenschappelijke ruimte voor alle bewoners gegarandeerd is.

Overwegingen:

Het is de Commissie duidelijk geworden dat er tussen de bewoners van het wooncomplex een ongewenste situatie is ontstaan die in strijd is met de oorspronkelijke opzet. De Commissie kan zich goed voorstellen dat de klager en zijn medestanders het gevoel hebben dat hun woongenot wordt aangetast door de genomen maatregelen. De vraag die de Commissie echter moet beantwoorden is of Pré Wonen hiervan een verwijt is te maken. Uit de afgesloten huurovereenkomst, in het bijzonder de daartoe behorende bijlage Beschrijving gehuurde, is niet onmiskenbaar vast komen te staan dat de gemeenschappelijke ruimte tot het gehuurde behoort. De letter van de overeenkomst en de aard van het gebouw geven dit naar de mening van de Commissie niet aan. Pré Wonen heeft de gemeenschappelijke ruimte beschikbaar gesteld aan de bewoners en iedere bewoner heeft het recht op medegebruik. Het beheer hiervan is echter overgedragen aan de vereniging van de woongemeenschap. Pré Wonen kon en mocht dit doen. Daarnaast constateert de Commissie dat Pré Wonen getracht heeft bemiddelend op te treden en daarmee aan haar zorgplicht heeft voldaan. Dit impliceert dat klager en zijn medestanders zich toch moeten richten tot het bestuur van de vereniging om de patstelling te doorbreken. .

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie het bezwaar **ongegron**d te verklaren. Ten overvloede stelt de Commissie zich wel op het standpunt dat het redelijk en billijk is dat iedere bewoner toegang en doorgang heeft tot en in de gemeenschappelijke ruimte.

zaaknummer 17 – 427: Elan Wonen

ontvangen: 13 oktober 2017
behandeld: 12 december 2017
uitspraak advies op: 27 december 2017

Beschrijving:

Klager verwijt Elan Wonen dat hij meer dan drie jaar tegen een door lekkage verweerd groot raam heeft moeten aankijken. Ondanks toezeggingen van Elan Wonen om tot vervanging over te gaan, heeft het tot juni 2017 geduurd voordat dit is gebeurd. Hij verlangt een schadevergoeding wegens gestoord woongenot van € 600,- van Elan Wonen.

Overwegingen:

Het is voor alle partijen een vaststaand feit dat noodzakelijke vervanging van de ramen van klager te lang heeft geduurd. Dit proces verdient qua communicatie en dossiervorming geen schoonheidsprijs. De vraag die de Commissie echter moet beantwoorden is of klager daadwerkelijk schade heeft geleden als gevolg van het feit dat hij te lang tegen verweerde ramen aan heeft moeten kijken en schade heeft geleden als gevolg van lekkage. De Commissie constateert dat een onderbouwing van de inbreuk op een ongestoord huurgenot ontbreekt. Er zijn geen foto's of andere bewijsmiddelen overgelegd die het verzoek om een schadevergoeding rechtvaardigen. Volgens vaste rechtspraak is compensatie van schade die bestaat uit gederfd huurgenot alleen aan de orde in geval van een ernstige inbreuk op huurgenot. Dat is in dit geval niet aantoonbaar het geval. De Commissie is van oordeel dat klager geen concrete schade maar overduidelijk wel hinder heeft ondervonden. Een passende attentie van de zijde van Elan Wonen voor het feit dat het zo lang heeft moeten duren, vindt de Commissie op zijn plaats.

Advies:

Alles overwegende adviseert de Commissie de klacht **ongegrond** te verklaren maar klager wel een passende attentie aan te bieden voor de hinder die hij te lang heeft moeten ervaren.

Samenstelling commissie



Mr. J.G. van Burk
onafhankelijk
voorzitter



Mr. Drs. P.G. Muller
onafhankelijk
plaatsvervangend
voorzitter



G.J.W. van der Hulst
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



A.W.M. Noordermeer
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



H.J. Bouma
vertegenwoordiger
namens de huurders



G.J. Stapelkamp
vertegenwoordiger
namens de huurders

Gegevens Commissie

Regionale Geschillencommissie

I. www.geschillencommissie.net

E. mail@geschillencommissie.net

Secretariaat

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

De geschillencommissie houdt haar hoorzittingen in het kantoor van Pré Wonen.
Rijksweg 347 – 1991 AB VELSERBROEK

