



# Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2022

## Inleiding

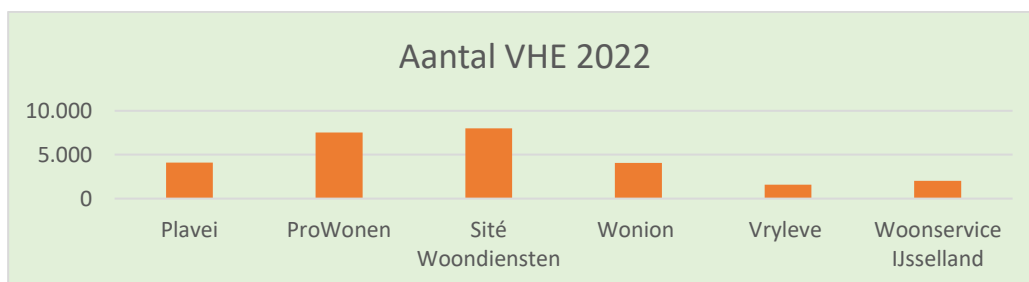
Het aantal klachten is in vergelijking met vorig jaar iets afgenomen, maar in vergelijking met eerdere jaren is er nog steeds sprake van een stijgende lijn in het aantal meldingen, al dan niet ontvankelijk. In de klachten die behandeld worden gaat het voornamelijk over de manier waarop door de corporatie 'woongenot' wordt geleverd en hoe dat soms door huurders wordt betwist. Concrete onderhoudstechnische zaken worden gecombineerd met de bejegening en behandeling van huurders. Als commissie kijken we nadrukkelijk naar het al of niet geleverde maatwerk en naar de communicatie met de huurders. Dat laatste is en blijft van het grootste belang en is uiteraard een belangrijk element in de relatie tussen corporatie en huurders. Daar waar we als commissie zien dat de communicatie hapert doen we aanbevelingen om dat te herstellen en in het vervolg te voorkomen. Daar waar we als commissie zien dat maatwerk wellicht een oplossing is, doen we aanbevelingen om dat maatwerk te leveren. Overigens begrijpen we als commissie dat maatwerk niet altijd de oplossing is omdat er natuurlijk veel meer huurders zijn die bediend moeten worden en waarvoor aandacht nodig is. 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, 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 (Uift), 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. 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 het najaar van het verslagjaar organiseerden we een bijeenkomst voor medewerkers van de corporaties en vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen. Daar kwam de bevoegdheid en werkwijze van de commissie aan de orde en werd uitgebreid stilgestaan bij hoe de zittingen en uitspraken van onze commissie door de verschillende partijen ervaren worden. Aan de orde kwamen (geanonimiseerde) praktijkvoorbeelden en werd gesproken over complex klaaggedrag en burenoverlast. We menen dat deze bijeenkomst bijgedragen heeft aan een nog beter begrip van de werkzaamheden van onze commissie.

### 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 2022

In 2022 zijn er 37 klachten gemeld bij de commissie, waarvan er tien behandeld zijn in een hoorzitting.



#### Niet ontvankelijk

In 2022 zijn 15 klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof negen anoniem gemelde klachten over burenoverlast (2), slecht onderhoud (2), lotingssysteem (1) en geen vertrouwen in de corporatie (4). Een klacht betrof het afwijzen van een woningruil (klager onder bewind en bewindvoerder ging niet akkoord met de ruil), een klacht betrof een huurprijsverschil in een appartementencomplex, bij een klacht was geen communicatie met klager mogelijk en drie klachten waren al eerder behandeld door de commissie in een hoorzitting.

#### 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 twaalf klachten opnieuw in behandeling genomen. Tien van deze klachten zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost. In twee gevallen was de klager weliswaar niet helemaal tevreden maar had om diverse redenen (voorlopig) geen behoefte aan verdere bemiddeling of een hoorzitting.

**Geschil:** Klager is ontevreden over de (financiële) afhandeling na overname van in de woning aanwezige zaken. Corporatie heeft klacht per direct opgepakt. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld

**Geschil:** Klager is ontevreden over onderhoud van de woning. Corporatie heeft een puntenlijst opgesteld en reparaties alsnog uitgevoerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

<b>Geschil:</b> Klager voelt zich benadeeld omdat zonnepanelen niet functioneerden. Corporatie heeft klacht terecht bevonden en er is een vergoeding betaald. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager is ontevreden over het onderhoud van de woning. Corporatie heeft klacht reëel bevonden en reparaties uitgevoerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager wil bepaalde kosten zoals telefoonkosten lift, tuinonderhoud en administratieve kosten niet betalen. Corporatie heeft de communicatie hierover opgepakt. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager is van mening dat de douchemuur in woning te krap is. Corporatie heeft de douchemuur alsnog verbreed. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager is ontevreden dat ze zelf een inductiekookplaat en nieuwe pannen moest aanschaffen terwijl andere bewoners een paar maanden later bij het vervangen van de keuken hiervoor een vergoeding kregen. Corporatie heeft klager alsnog gecompenseerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager ervaart veel geluidsoverlast van onderbuurman. Corporatie is overgegaan tot het leggen van een geluiddempende vloer bij onderbuurman. Klager heeft hierin geen vertrouwen, legt zich hierbij neer.
<b>Geschil:</b> Klager is van mening dat de keuken in de woning aan vervanging toe is. Corporatie blijft bij haar standpunt. Klager is niet tevreden, maar legt zich hierbij neer.
<b>Geschil:</b> Klager is ontevreden over een aantal gebreken in haar keuken. Corporatie wil de klacht oplossen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager is ontevreden over de isolatie van haar woning. Corporatie is overgegaan tot het nemen van maatregelen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
<b>Geschil:</b> Klager is ontevreden over de communicatie rond afwijzing woningruil. Corporatie heeft de communicatie opgepakt en de afwijzing meer onderbouwd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

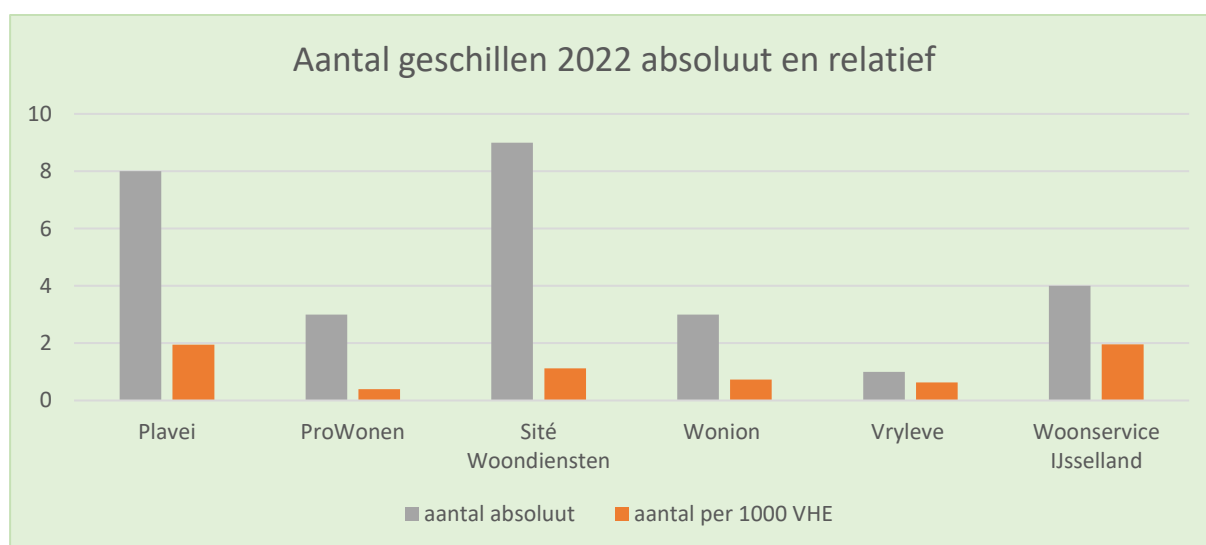
### Hoorzittingen

In 2022 zijn tien geschillen door de commissie behandeld in een hoorzitting. Hiervan zijn twee geschillen gegrond verklaard, één deels gegrond, vijf ongegrond en in twee gevallen heeft de commissie dit niet kunnen vaststellen en derhalve niet uitgesproken. In deze gevallen is wel een advies gegeven. Twee hoorzittingen hebben begin 2023 plaatsgevonden.

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

Het lijkt alsof het aantal klachten weer wat gaat afnemen, maar toch betreft het nog een aanzienlijk aantal. In verhouding is dit jaar een groot aantal klachten niet ontvankelijk verklaard.

Opvallend is dat in de eerste periode van dit jaar, niet zozeer klachten maar veel vragen zijn gesteld aan de commissie over de verduurzaming van de woning. Het betrof met name de vraag of de corporatie gedwongen kan worden de woning sneller te verduurzamen of dat er een tegemoetkoming gevraagd kon worden in de energiekosten omdat het, zoals beweerd, de 'schuld' van de corporatie is dat huurder in een slechte woning woont. De commissie ziet hier een verband met de sterk stijgende energiekosten dit jaar.

## 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 2022

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.

<b>Naam</b>	<b>Benoemd per</b>	<b>Herbenoemd per</b>	<b>Aftredend in</b>
Mr. Jaap Blok, voorzitter	02-04-2015	23-05-2023	Aftredend in 2027 (niet 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	23-05-2023	Aftredend in 2027 (herkiesbaar)
Johan Hesselink, lid *)	01-10-2019	23-05-2023	Aftredend in 2027 (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 Ulfst. 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 Matsers, 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 2023 mevrouw Matser en de heren Blok en Hesselink aftredend en opnieuw herbenoembaar. In de jaarvergadering van 23 mei 2023 is besloten mevrouw Matser en beide heren te herbenoemen voor een periode van vier jaar. Hiervoor is, conform het reglement, goedkeuring gevraagd aan de Bestuurderskring.

### **Vergoedingen van de commissieleden**

De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd conform de CBS-norm. Dit betekent dat de vergoedingen voor 2022 als volgt zijn aangepast: voorzitter € 305,34 per vergadering/hoorzitting en de leden € 244,27 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Daarnaast heeft de Bestuurderskring aangegeven dat kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. -behoud mogen worden gedeclareerd.

Begin 2023 is door de Bestuurderskring besloten de vergoedingen van de commissieleden niet meer jaarlijks te indexeren conform de CBS-norm, maar vanaf 1 januari 2023 vast te stellen conform de jaarlijkse salarisverhogingen van de CAO-woondiensten.

### **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.

23 mei 2023

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

## **BIJLAGE 1**

**2022/01:** Klager heeft in haar nieuwbouwhuurwoning tegen betaling de standaardkeuken laten uitbreiden waaronder een verlengd aanrechtblad. Klager is ontevreden over drie punten inzake de afwerking van de keuken: de kraan is scheef gemonteerd, de kooplaar sluit niet aan op het aanrechtblad en het aanrechtblad sluit niet aan tegen de muur. De eerste twee punten zijn naar tevredenheid opgelost. Het laatste punt is echter het punt waar klager zich het meest aan stoort. Ze wil dat het passtrookje wordt weggehaald, dat er door getegeld wordt (zoals door verweerder in eerste instantie als oplossing was voorgesteld) en dat het passtrookje smaller wordt gemaakt en weer wordt teruggeplaatst. Verweerder is hiertoe echter niet bereid.

Verweerder legt uit dat de eerste twee kritiekpunten terecht waren. Voor wat betreft het aanrechtblad verklaart verweerder dat de oorzaak van het niet aansluiten van het aanrecht mede wordt veroorzaakt door de lagere hoogte van het aanrechtblad (90 cm) waarvoor door klager is gekozen, maar waardoor de wandtegels niet meer aansluiten. Verweerder is van mening dat het aanbrengen van kit om de ruimte op te vullen, in de juiste kleur, een goede en redelijke oplossing is. Andere oplossingen zijn behoorlijk ingrijpend en te kostbaar in verhouding tot de meerwaarde die wordt verwacht.

### Overwegingen van de commissie

- o Het betreft een huurwoning, die eigendom is van de corporatie en wordt opgeleverd zoals door de corporatie is bepaald.
- o Het betreft hier een uitbreiding van een standaardkeuken, waartoe door verweerder de mogelijkheid is gegeven en waarvoor door klager is betaald.
- o De commissie stelt vast dat de keuken niet op een kwalitatief niveau is opgeleverd zoals van een aannemer mag worden verwacht.
- o Verweerder heeft zich ingespannen tot een oplossing te komen. Verweerder heeft erkend dat twee van de drie klachten terecht waren en heeft deze naar tevredenheid afgehandeld.
- o De commissie begrijpt niet waarom de aanvankelijke toezegging om door te tegelen, later weer is ingetrokken op basis van het niet willen inkorten en terugplaatsen van een passtrookje.
- o Ter zitting wordt duidelijk dat de kosten voor het laten aansluiten van het aanrechtblad circa 250/300 euro bedragen. De commissie stelt vast dat dit een redelijk en billijk bedrag is.
- o Ter zitting wordt duidelijk dat de communicatie tussen klager en verweerder over het feit of de klachten wel of niet terecht waren niet altijd goed is verlopen.

*Advies: De commissie acht de klacht gegrond en adviseert het aanrechtblad sluitend te maken door een rij tegels aan te brengen en de passtrook op maat te brengen en terug te plaatsen.*

**2022/02:** Klager is van mening dat hij op kosten wordt gejaagd en niet kan meewerken aan een beter klimaat omdat verweerder niet voornemens is zijn woning snel te verduurzamen. Hij moet flink stoken om zijn woning behaaglijk warm te krijgen. Warmte die grotendeels verloren gaat door de tekortkomingen van de woning. Klager wil dat het dak en de muren van zijn woning worden geïsoleerd, zijn huidige cv-ketel op gas wordt vervangen door een elektrische voorziening en er eventueel zonnepanelen worden geplaatst. Daarnaast wil hij dat de technische gebreken van zijn woning worden aangepakt, zoals verrotte deurposten en raamkozijnen, verroeste radiatoren en wateroverlast na regenbuien.

Verweerder legt uit dat voor de verduurzaming van haar woningbezit een strategie en planning is vastgesteld. De verduurzaming van de woning van klager is gekoppeld aan een grootschalig project. Hiervoor wordt subsidie aangevraagd en naar verwachting wordt de verduurzaming in 2023-2024 uitgevoerd. Alhoewel verweerder begrip heeft voor de belangen van klager, kan ze tot die tijd aan individuele wensen van bewoners van deze woningen niet tegemoet komen. Verweerder geeft verder aan dat een aantal concrete onderhoudsgebreken zijn opgelost naar tevredenheid van klager en van verweerder, wat is vastgelegd in een opleveringsdocument dat mede is getekend door klager.

### Overwegingen van de commissie

- o De verduurzaming van een woning staat los van de plicht van een corporatie woningen te onderhouden en gemelde gebreken te verhelpen.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat de door klager gemelde technische gebreken, die inmiddels zijn opgelost, terecht waren.

- o Verweerder verklaart ter zitting dat ze het reguliere onderhoud aan de woning zal blijven uitvoeren.
- o Al zullen de wensen van de huurders zoveel mogelijk worden meegenomen, is het uiteindelijk de keuze en de verantwoordelijkheid van de corporatie welke cv-ketel er in een woning wordt geplaatst en welke maatregelen tot verduurzaming worden getroffen en wanneer.
- o Met het oog op de steeds verder stijgende energiekosten heeft de commissie er begrip voor dat klager graag wil dat zijn woning zo snel mogelijk verduurzaamd wordt.
- o De commissie begrijpt echter ook dat verweerder niet voornemens is te investeren in een individuele woning die op redelijke termijn projectmatig verduurzaamd wordt.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat het verduurzamingsproject waaronder de woning van klager valt in eerste instantie later stond gepland, maar dat is besloten de verduurzaming van de woningen met de slechtste labels naar voren te halen. Waaronder dus ook de woning van klager.
- o De commissie ziet de verklaring van verweerder dat de woning in 2023-2024 wordt verduurzaamd als zeer concreet.
- o De commissie betreurt het dat klager geen vertrouwen heeft in de concrete plannen van verweerder. Het is echter uiteindelijk aan verweerder een strategie en planning te bepalen voor het verduurzamen van haar woningbezit.

*Advies: De commissie acht de klacht ongegrond.*

**2022/03:** Klager heeft in mei 2021 bij verweerder melding gemaakt van stankoverlast in haar woning. Na onderzoek bleek dat de stank veroorzaakt werd door een verkeerd aangelegde riolering. Er is een reparatie uitgevoerd (beluchting aangebracht), maar dit heeft niet geholpen. Het heeft daarna bijna een jaar geduurd voordat er een adequate oplossing werd geboden. Naar aanleiding hiervan is door verweerder een eenmalige ongeriefvergoeding van 400 euro aangeboden met daarnaast een vergoeding van 30 euro per dag voor de duur van de herstelwerkzaamheden. Klager vindt dit aanbod niet in verhouding tot het ongemak en de frustratie die ze heeft ervaren. Klager heeft bijna een jaar lang strijd moeten leveren om serieus te worden genomen, heeft continue zelf het voortouw moeten nemen in de contacten met verweerder, de aannemer en de onderaannemer en heeft regelmatig vrij moeten nemen van haar werk om installateurs en andere partijen binnen te laten. Klager wil een bedrag van 1.000 euro als ongeriefvergoeding.

Verweerder erkent en betreurt de trage werkwijze na de eerste melding van de klacht en het tekortkomen in haar dienstverlening. Klager heeft zelf teveel inspanningen moeten verrichten om contact te krijgen en afspraken te maken met verweerder, aannemer en onderaannemer. Verweerder erkent tevens dat het frustrerend is voor klager dat later getwijfeld werd aan de in mei 2021 getrokken conclusie dat het probleem werd veroorzaakt door een verkeerd aangelegde riolering, waardoor het nog langer duurde voordat de stankoverlast opgelost kon worden. Verweerder blijft echter bij haar standpunt dat 400 euro een passende vergoeding is voor het ongerief dat is ervaren.

#### Overwegingen van de commissie

- o Dat verweerder in deze tekort is geschoten wordt door verweerder erkend en ter zitting worden nogmaals excuses aangeboden.
- o Beide partijen verklaren ter zitting dat ondanks het geschil, de verstandhouding goed is.
- o Desgevraagd legt verweerder uit dat er geen staffel is om een overlastvergoeding exact vast te stellen omdat geen situatie hetzelfde is. Er wordt gekeken naar de ervaren overlast in relatie tot wat redelijk en billijk wordt gevonden.
- o Verweerder biedt ter zitting aan de vergoeding van 400 euro te verhogen naar 606,00 euro (maandhuur), dit wordt echter niet geaccepteerd door klager omdat ze dit zelf al eerder heeft voorgesteld aan verweerder maar hier nooit een reactie op heeft gehad.
- o De commissie constateert dat een jaar erg lang is om een probleem te constateren en adequaat op te lossen en dat het in deze kwestie ernstig fout is gegaan in de communicatie tussen de diverse partijen.
- o Klager heeft gedurende de periode veel ongerief ervaren, maar heeft wel gewoon gebruik kunnen maken van de badkamer.
- o Ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt en emotioneel belast.
- o De aannemer zal nog circa drie dagen in de woning van klager aanwezig moeten zijn om de herstelwerkzaamheden uit te voeren.

- o Verweerder verklaart ter zitting klager behulpzaam te willen zijn bij zaken zoals het afplakken van de trap tijdens de herstelwerkzaamheden en dat er een goede planning zal worden gemaakt, die vooraf met klager wordt afgestemd, zodat klager weet waar ze aan toe is.

*Advies: De commissie acht de klacht gegrond en is van mening dat een hogere vergoeding meer passend is.*

**2022/04:** Klager heeft in januari 2022 melding gemaakt van vochtplekken en schimmelvorming in haar woning veroorzaakt door lekkage als gevolg van werkzaamheden die zijn verricht door Energiewacht in oktober 2021. Het heeft erg lang geduurd voor er een oplossing werd geboden. Klager voelt zich niet serieus genomen door verweerder; er werd niet naar haar geluisterd. Ze werd van de een naar de ander gestuurd, echter zonder resultaat. Pas in mei 2022 zijn de schimmels verwijderd en is er opnieuw geschilderd. Klager geeft aan dat haar woning er ogenschijnlijk schoon en fris uitziet, maar dat ze gezondheidsklachten heeft die pas verdwijnen als ze langere tijd buiten haar woning is. Ze is van mening dat er nog steeds schimmels aanwezig zijn en wil daarom dat verweerder een luchtkwaliteitsmeting laat uitvoeren door een gespecialiseerd bedrijf.

Verweerder verklaart dat als gevolg van onvoldoende interne communicatie het inderdaad lang heeft geduurd voordat de klacht werd opgelost. De klacht kwam te laat bij de juiste afdeling terecht en in eerste instantie heeft een schilder in opdracht van Energiewacht de muren opnieuw gesausd, echter zonder de muren vooraf speciaal te behandelen. Hierdoor werden de vochtplekken weer snel zichtbaar. Verweerder heeft daarna zelf opdracht gegeven de muren in de woning van klager speciaal te behandelen en weer opnieuw te sausen. Klager was hier in eerste instantie tevreden mee, maar kwam later met het verzoek om een luchtkwaliteitsmeting in verband met gezondheidsklachten. Verweerder heeft een onderhoudsbedrijf gevraagd de woning te inspecteren. Dit bedrijf heeft geconstateerd dat er geen schimmels meer aanwezig zijn. De luchtkwaliteit in de woning is niet gemeten, omdat hiervoor geen aanleiding werd gezien en het een momentopname betreft. Verweerder blijft bij haar standpunt geen luchtkwaliteitsmeting te willen uitvoeren door een gespecialiseerd bedrijf omdat hier geen gegronde redenen voor zijn.

#### Overwegingen van de commissie

- o Verweerder erkent ter zitting dat het lang heeft geduurd voordat de klacht werd opgelost als gevolg van onvoldoende interne communicatie.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat naar aanleiding van deze klacht de interne procedure is aangepast en aangescherpt.
- o Ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klager emotioneel belast.
- o Ter zitting blijkt dat ondanks het geschil de verstandhouding goed is. De commissie waardeert de empathische en constructieve houding van de betreffende medewerkster.
- o Uit de stukken en de verklaringen ter zitting stelt de commissie vast dat verweerder na een aanvankelijke valse start, een adequate oplossing heeft geboden.
- o Na een speciale behandeling en het opnieuw sausen van de muren zijn de vochtplekken en schimmels niet teruggekomen.
- o Het is moeilijk te bepalen waar de grens ligt tussen de plicht van de verhuurder om voldoende wooncomfort te geven en de eigen verantwoordelijkheid van de huurder op dat vlak.
- o De commissie kan niet vaststellen dat verweerder, gezien alle ondernomen acties, onvoldoende heeft gedaan om de klacht op te lossen.
- o De commissie ziet geen bewijs voor een oorzakelijk verband tussen eventuele problemen in de woning en de gezondheid van klager.
- o Omdat de gezondheidsklachten van klager zo prominent zijn vraagt de commissie zich af waarom klager haar huisarts niet heeft geconsulteerd, maar het heeft gelaten bij het doen van diverse Coronatesten die telkens negatief waren.
- o Verweerder geeft ter zitting aan dat klager de GGD als onafhankelijke partij kan vragen onderzoek te doen. Verweerder is eventueel bereid dit voor klager te regelen. Dit wordt door de commissie als een goede handreiking gezien.

*Advies: De commissie ziet geen reden om een luchtkwaliteitsmeting te laten uitvoeren door een gespecialiseerd bedrijf en acht de klacht ongegrond. De commissie adviseert de corporatie de toezegging die ter zitting is gedaan, de GGD als onafhankelijke partij hierbij in te schakelen, gestand te doen.*



**2021/05:** Klager verklaart al tien jaar geen woongenot te ervaren in zijn woning als gevolg van het verplaatsen van de schutting tussen zijn woning en die van zijn burens. Volgens klager stond de schutting bij aanvang van zijn huurcontract in 2002 op de juiste plek, namelijk in het midden tussen beide woningen. Omstreeks 2010 is echter door de burens de schutting op de oprit verplaatst en is deze scheidslijn over het hele perceel doorgetrokken ten gunste van de burens. Klager wil dat verweerder de burens sommeert de scheidslijn weer terug te plaatsen naar het midden tussen beide woningen en de lage schutting aan de voorzijde op de oprit te verwijderen omdat deze geen doel heeft en leidt tot gevaarlijke situaties. Verweerder is daartoe niet bereid en klager neemt dit verweerder erg kwalijk.

Verweerder verklaart dat de erfgrans tussen de woning van klager en die van zijn burens niet kadastraal is vastgelegd. Voor verweerder bepaalt de historie dan waar de erfgrans ligt en deze grans hoeft niet persé in het midden te liggen. Als de afscheiding inderdaad is veranderd na aanvang van het huurcontract van klager dan zou dit betekenen dat klager wordt aangetast in zijn huurrechten. Klager heeft echter onvoldoende bewijslast dit aan te tonen. Verweerder ziet dan ook geen aanleiding de burens van klager te vragen de schutting op te schuiven. Indien klager het hier niet mee eens is kan hij op grond van het burensrecht zelf tegen zijn burens optreden. Verweerder geeft verder aan dat zij meerdere malen heeft voorgesteld partijen met elkaar in gesprek te brengen eventueel onder leiding van een professionele gespreksleider. De burens waren hiertoe bereid, klager helaas niet.

#### Overwegingen van de commissie

- Het betreft hier een kadastraal perceel met twee woningen in eigendom van verweerder, waarvoor geen kadastrale erfgrans is bepaald. Omdat het kadaster hierin niet voorziet is het aan de eigenaar van de grond, in dit geval verweerder, de erfgrans te bepalen tussen de twee woningen. Klager moet zich bij het besluit van de eigenaar van de grond neerleggen.
- Verweerder licht ter zitting toe dat de verklaring van verweerder in 2020 dat de grans tussen de woningen is bepaald op 2,75 meter afstand van beide woningen berust op een misverstand omdat de betreffende medewerker op dat moment niet op hoogte was van de precieze situatie. Deze verklaring is derhalve later ingetrokken. De commissie vindt het spijtig dat het stuk inzake het intrekken van de verklaring, ontbreekt bij de stukken.
- Verweerder heeft meerdere malen voorgesteld buurtbemiddeling in te schakelen, de commissie betreurt het dat klager hieraan niet wil meewerken en alle opties om in gesprek te komen afwijst.
- Ter zitting wordt duidelijk dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt en emotioneel belast.
- Verweerder verklaart ter zitting het te betreuren dat klager al zo'n lange periode geen woongenot ervaart en vraagt klager of er andere zaken zijn waarmee hij kan worden geholpen. De commissie ziet dit als een mooie handreiking, wat helaas door klager wordt afgewezen.

#### Afspraak ter zitting

Ter zitting wordt duidelijk dat de bewuste buurman voornemens is de schutting vandaag of morgen te vernieuwen. Desgevraagd verklaart de corporatie bereid te zijn dezelfde dag nog met de bewuste buurman in gesprek te gaan over het bepalen van de erfgrans en het plaatsen van de schutting. Verweerder geeft hierbij aan dat een dergelijke vraag tot gevolg kan hebben dat er nog meer onrust ontstaat en dat ze er nog steeds voorstander van is om te werken aan een betere relatie tussen beide partijen.

*Advies: De commissie verklaart de klacht in zoverre gegrond dat de corporatie hierin eerder een actievere rol had moeten oppakken. De commissie adviseert de corporatie een duidelijk standpunt in te nemen en als eigenaar van de grond te bepalen waar de afscheiding tussen beide percelen ligt. Zowel klager als zijn burens moeten zich hierbij neerleggen. Daarnaast adviseert de commissie het aanbod van buurtbemiddeling nogmaals nadrukkelijk gestand te doen en adviseert aan klager nadrukkelijk gebruik te maken van dit aanbod. Daar waar van een corporatie verwacht mag worden het woongenot te verschaffen mag van de huurder verwacht worden mee te werken als daartoe door de corporatie handreikingen, bijvoorbeeld in de vorm van buurtbemiddeling of mediation, worden gedaan.*

**2021/06:** Klager ondervindt verminderd woongenot als gevolg van burensverlast (leefgeluiden, stankoverlast groene container, luieremmer en het roken van wiet), ongedierteoverlast (ratten), parkeeroverlast door onduidelijk parkeerbeleid en klimplanten die de tuinmuur overwoekeren en laten overhellen. Ook ondervindt klager verminderd woongenot omdat de woning slecht is geïsoleerd; de woning is in de zomer te warm is en in de winter te koud. Klager wil dat verweerder maatregelen neemt om de hoge energiekosten te compenseren, zoals het beter isoleren van de woning en het plaatsen van zonnepanelen.

Verweerder geeft aan dat de burenoverlast in eerste instantie is gemeld in 2018 waarna een gesprek heeft plaatsgevonden en is doorverwezen naar buurtbemiddeling. In 2021 kwamen er opnieuw klachten, waarna er een huisbezoek heeft plaatsgevonden en wederom het advies is gegeven buurtbemiddeling in te zetten. De relatie tussen de burens is duidelijk verstoord (van andere burens zijn geen klachten bekend) en verweerder is van mening dat buurtbemiddeling hierin een rol kan spelen. Klager wil hier echter na een incident met de buurman (nog) niet aan meewerken.

Verweerder legt uit dat de woning van klager een PÉGé woning is uit de jaren zestig. Deze woning behoort niet tot het 'betere' woningbezit van klager, maar het betreft ook geen woning met een slecht energielabel. Verweerder heeft een offerte laten opstellen voor een betere isolatie, maar de kosten stonden niet in verhouding tot de baten. Daarnaast speelt dat de woning onderdeel uitmaakt van een wijk waar vernieuwing gaat plaatsvinden. Deze plannen zijn nog niet concreet, maar verweerder wil nu geen hoge kosten maken voor een individuele woning in deze wijk. De aanvraag voor zonnepanelen heeft verweerder geweigerd omdat na een bouwtechnisch onderzoek bij vergelijkbare woningen is gebleken dat het dak van de woning van klager hiervoor niet sterk genoeg is.

#### Overwegingen van de commissie inzake overlast

- Klager verklaart ter zitting dat het de laatste twee weken rustig is qua leefgeluiden, wat waarschijnlijk het gevolg is van een gesprek van verweerder met de burens. Verweerder beaamt dit.
- Verweerder licht ter zitting toe dat er veel aandacht is besteed aan het bestrijden van de rattenoverlast in de buurt en dat de overlast is verminderd. Klager beaamt dit.
- Verweerder verklaart ter zitting het te betreuren dat na de eerste overlastmelding in 2018 en het huisbezoek, het gesprek niet schriftelijk is vastgelegd. Hiermee had wellicht voorkomen kunnen worden dat klager andere verwachtingen had naar aanleiding van dit gesprek.
- De tuinmuur tussen de burens is geplaatst door de vorige bewoner en zoals blijkt uit de stukken, overgenomen door klager. Verweerder is echter bereid de voegen te herstellen en de muur technisch te laten beoordelen op veiligheid.
- Verweerder verklaart ter zitting ten aanzien van de parkeerproblematiek in de buurt, bereid te zijn eenmalig de buurt te informeren over de juiste wijze van parkeren.
- Verweerder handelt bij overlastmeldingen volgens een hiervoor opgesteld standaardprotocol. Er wordt in principe doorverwezen naar buurtbemiddeling. Wanneer de overlast langdurig en duidelijk aantoonbaar is wordt actie ondernomen door verweerder.
- De commissie betreurt het dat klager voornamelijk niet bereid is mee te werken aan buurtbemiddeling.

#### Overwegingen van de commissie inzake verduurzaming

- Verweerder erkent ter zitting dat de energetische kwaliteit van de woning van klager minder is, maar dat het geen woning betreft met een slecht energielabel (de woning heeft label C). De slechtere woningen krijgen voorrang bij verduurzaming.
- Met het oog op de steeds verder stijgende energiekosten en het feit dat de woning niet goed is geïsoleerd heeft de commissie er begrip voor dat klager graag wil dat er maatregelen worden genomen.
- De commissie begrijpt echter ook dat verweerder niet voornemens is te investeren in een individuele woning in een wijk waar op termijn vernieuwing gaat plaatsvinden.
- De commissie betreurt het dat verweerder pas over 1,5 tot twee jaar meer concreet kan zijn over de toekomstplannen voor de betreffende wijk.
- De verduurzaming van een woning staat los van de plicht van een corporatie woningen te onderhouden en gemelde gebreken te verhelpen. Deze klacht betreft niet het onderhoud van de woning.
- Verweerder verklaart ter zitting te willen overwegen nogmaals te onderzoeken of het mogelijk is om op een verantwoorde manier toch (tijdelijk) zonnepanelen te plaatsen op woning van klager.

*Advies: De commissie acht de klacht inzake de burenoverlast en de klacht inzake het niet verduurzamen van de woning ongegrond. De commissie ziet de toezeggingen die verweerder ter zitting heeft gedaan inzake de muur, de parkeerproblematiek en de zonnepanelen als een mooie handreiking richting klager. De commissie hoopt dat het aanbod van verweerder inzake het inzetten van buurtbemiddeling van kracht blijft en adviseert klager nadrukkelijk gebruik te maken van dit aanbod. De commissie adviseert klager tevens van eventuele strafrechtelijke feiten, die niet in aanmerking komen voor buurtbemiddeling, aangifte te doen bij de politie.*

**2021/07:** Nadat de woning van klager was aangesloten op het warmtenet is er lekkage ontstaan met als gevolg waterschade en schimmelvorming in de slaapkamer van de dochter van klager. Verweerder heeft volgens klager lang ontkend dat er sprake was van schimmelvorming, heeft ontkend dat schimmels schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid en heeft zelfs ontkend dat de schimmelvorming is ontstaan als gevolg van de lekkage. Het heeft lang geduurd voordat verweerder in actie kwam om het probleem op te lossen en tot overeenstemming te komen. Klager is een vergoeding aangeboden van 350 euro voor de geleden materiële schade. Klager is echter van mening dat ze te lang aan het lijntje is gehouden en dat daardoor haar dochter langer dan nodig is blootgesteld aan gezondheidsgevaaren. Het gaat klager hierbij met name om de erkenning dat ze niet serieus is genomen door verweerder. Klager wil derhalve een schadevergoeding voor gederfd woongenot in de vorm van een huurkorting voor een periode van zes maanden.

Verweerder erkent dat het langer heeft geduurd dan noodzakelijk voordat de klacht van klager daadwerkelijk werd aangepakt en er een voorstel voor een oplossing werd gedaan. Verweerder is echter van mening dat ook de handelswijze van klager het proces heeft vertraagd. Daarnaast heeft klager niet gereageerd op het aanbod van verweerder om de schimmels in de woning door een gespecialiseerd bedrijf te laten behandelen en te bestrijden en de schade in de woning te herstellen. Verweerder is daarom niet bereid, naast de toegezegde vergoeding voor de materiële schade een vergoeding te geven voor gederfd woongenot.

#### Overwegingen van de commissie

- o Verweerder is tekort geschoten in haar bejegening richting klager. De betreffende medewerker erkent dit en heeft nogmaals ter zitting zijn excuses aangeboden.
- o Uit de stukken en ter zitting wordt duidelijk dat de gang van zaken omtrent het oplossen van deze klacht beter had gekund. Verweerder erkent dit.
- o Verweerder heeft voor de aanleg van het warmtenet protocollen opgesteld met de hoofdaannemer en de installateur voor de afwikkeling van eventuele schade.
- o Nadat voor verweerder duidelijk werd dat deze klacht in een impasse was geraakt heeft verweerder de klacht zelf opgepakt.
- o Verweerder was voornemens eerst de klacht op te lossen en daarna met de hoofdaannemer te onderzoeken waarom het zo lang heeft geduurd en wat er fout is gegaan in het proces.
- o De commissie vindt het jammer dat klager het aanbod van verweerder om de schimmel in de woning door een gespecialiseerd bedrijf te laten behandelen en te bestrijden en de schade in de woning te herstellen, niet heeft aangenomen.
- o De commissie is van mening dat gezien de gezondheidsbelangen, klager het aanbod van vijf augustus (herhaald op 21 augustus) had moeten aannemen. Klager had daarna nog met verweerder in discussie kunnen gaan of er wel of geen sprake is van gederfd woongenot.
- o De commissie is van mening dat er geen sprake is van gederfd woongenot omdat in de woning voldoende slaapkamers aanwezig zijn en de dochter dus eventueel in een andere kamer had kunnen slapen.

*Advies: De commissie acht de klacht ongegrond.*

**2021/08:** Klager heeft een aanvraag gedaan voor zonnepanelen via de website van verweerder. Daarna verliep het contact met verweerder moeizaam; er was contact maar er kwam geen beslissing. Nadat klager zelf telefonisch contact had opgenomen is gemeld dat de aanvraag is afgewezen omdat de panelen niet op een veilige manier geplaatst konden worden; in september is dit ook via de mail gemeld. Klager heeft ook zelf oplossingen aangedragen. Naar aanleiding hiervan heeft verweerder de mogelijkheden opnieuw bezien en op 11 november een afspraak gepland met de leverancier van de panelen om de opties voor het (alsnog) plaatsen van de zonnepanelen samen met klager ter plekke te bekijken. Op 11 november kreeg klager echter bericht dat verweerder heeft besloten de panelen niet te plaatsen omdat verweerder de woning van klager grootschalig onderhanden gaat nemen. Klager is van mening dat hij de dupe is geworden van het trage proces bij verweerder en verwacht op enige manier hiervoor gecompenseerd te worden. Zeker ook omdat er (nog) geen duidelijkheid is wanneer de grootschalige aanpak gaat starten en hij een woning heeft met een slecht energielabel en kampt met hoge energiekosten.

Verweerder wil graag verduurzamen en plaatst hiervoor onder meer zonnepanelen bij haar huurders, maar dit moet wel op een veilige en verantwoorde wijze gebeuren. De intentie was alle mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing te komen, met name hierdoor (en door de vakantieperiode) heeft het proces langer geduurd dan normaal. Helaas voor klager is tijdens dit proces het bestuurlijke besluit genomen dat de wijk waar klager woont grootschalig wordt aangepakt, wat maakt dat verweerder in deze woningen geen investeringen meer gaat doen. Verweerder ziet

ondanks het feit dat het vervelend wordt gevonden voor klager, geen gronden klager te compenseren. Ook omdat bij meerdere huurders een aanvraag om zonnepanelen is afgewezen om dezelfde reden.

#### Overwegingen van de commissie

- o De grootschalige aanpak (energiezuiniger maken) van de wijk was in eerste instantie gepland voor 2022, maar is uitgesteld omdat er meer tijd nodig was.
- o Zonnepanelen konden, tot het moment dat de nieuwe plannen definitief werden, gewoon worden aangevraagd.
- o Eind oktober 2022 is het bestuurlijke besluit genomen dat de wijk op korte termijn (binnen drie jaar) grootschalig onderhanden wordt genomen.
- o De commissie begrijpt dat verweerder niet voornemens is te investeren in een individuele woning in een wijk waar vernieuwing gaat plaatsvinden.
- o De panelen zijn op 25 maart 2022 door klager aangevraagd, hetgeen door verweerder per omgaande is bevestigd.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat zonnepanelen normaliter na aanvraag binnen vier tot zes weken geplaatst worden.
- o Verweerder plaatst zonnepanelen mits het dak hiervoor geschikt is (voldoende opbrengst) en de panelen op een veilige manier geplaatst kunnen worden.
- o Verweerder verklaart dat haar beleid zodanig is dat panelen voor minimaal zeven jaar op het dak moeten kunnen blijven liggen en niet op schuurtjes e.d. worden geplaatst omdat deze niet altijd eigendom zijn van verweerder.
- o Het eerst afwijzen van de aanvraag, maar daarna toch opnieuw de mogelijkheden gaan bezien heeft verwachtingen gewekt bij klager.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat de proactieve houding van klager, die zelf oplossingen heeft aangedragen haar heeft uitgedaagd nieuwe opties te bezien.
- o De afspraak met de leverancier van de zonnepanelen is door verweerder na het bestuurlijke besluit tot grootschalige aanpak van de wijk, afgezegd zodat niet duidelijk is geworden of de panelen wel of niet op een veilige manier gelegd kunnen worden terwijl dát in eerste instantie de reden was van de aanwijzing.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat dit niet meer van belang is omdat de wijziging in het beleid zwaarder weegt dan het veiligheidsaspect bij de afwijzing van de aanvraag.
- o Verweerder geeft desgevraagd ter zitting aan dat klager de zonnepanelen eventueel via een ZAV kan aanvragen, maar dat hiervoor toestemming van verweerder nodig is. Dit is niet overwogen door klager omdat dit nieuw voor hem is.
- o Het betreft hier een uiterst ongelukkige samenloop van omstandigheden. Twee processen hebben elkaar doorkruist, waarvan de huurder het slachtoffer is geworden. Dit komt de commissie onrechtvaardig voor.
- o Verweerder is niet bereid klager hierin tegemoet te komen, de commissie ziet hier echter wel gronden voor.
- o De commissie is overtuigd van de goede bedoelingen van verweerder, maar de communicatie richting huurder is niet goed verlopen.

*Advies: De commissie adviseert de corporatie te zoeken naar een passende vorm van compensatie voor klager.*

**2021/09:** Klager heeft in februari 2022 een akkoordverklaring getekend voor de verduurzaming van haar woning, welke medio 2022 is gestart. Klager is ontevreden over de wijze waarop het gehele proces is verlopen. Ze is van mening dat zij klaar moest staan voor verweerder en de aannemers die de werkzaamheden kwamen verrichten, ze geen inspraak had op de plannen van verweerder en er geen rekening werd gehouden met haar privacy, planning en leefomstandigheden. Klager voelt zich niet voldoende geïnformeerd over het proces, bijvoorbeeld dat de warmtepomp zoveel ruimte op haar zolder zou innemen, maar met name over het feit dat ze de verduurzaming had kunnen weigeren. Ze is van mening dat de verduurzaming haar is opgedrongen en als ze beter was geïnformeerd had ze niet voor akkoord getekend.

Verweerder verklaart het vervelend te vinden dat klager zich niet gehoord voelt. Echter voordat de akkoordverklaring door klager is getekend, heeft er een gesprek met klager plaatsgevonden waarin het proces nader is toegelicht en al haar vragen zijn beantwoord. Na het tekenen heeft er nogmaals een informatief gesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze gesprekken is een aantal praktische zaken geregeld en is er onder meer hulp aangeboden bij het opruimen van haar zolder om ruimte te maken voor de warmtepomp. Bij klager werd wel gesignaleerd dat ze opzag tegen de werkzaamheden die moesten worden uitgevoerd in haar woning, maar niet dat ze de verduurzaming niet wilde. Er is nu een warmtepomp geplaatst in de woning en er zijn zonnepanelen gelegd op het dak. Deze zijn echter niet aangesloten. Omdat klager toch warm water nodig heeft in de keuken en badkamer is er een noodboiler

geplaatst. Verweerder vindt dit geen wenselijke situatie en wil dat de warmtepomp en zonnepanelen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval voor de komende herfst, worden aangesloten.

#### Overwegingen van de commissie

- o De commissie ziet dat de situatie die is ontstaan klager erg bezighoudt en emotioneert, maar helaas wordt het de commissie uit de stukken en ter zitting niet duidelijk wat nu, los van de volgens haar gebrekkige informatievoorziening, het precieze probleem is van klager.
- o Klager verklaart ter zitting dat ze de isolatie van haar woning als prettig en behaaglijk ervaart, dat ze wel wil dat de zonnepanelen worden aangesloten, maar dat ze geen warmtepomp wil. Verweerder bepaalt echter de wijze waarop ze haar woningbezit verduurzaamt en uiteindelijk verwarmt.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat de woning onderdeel uitmaakt van een van haar eerste verduurzamingsprojecten en dat met de huurdersvereniging is afgesproken dat uit dit project lering moet worden getrokken; bezien zou worden tegen welke problemen wordt aangelopen om het dan bij een volgend project beter te kunnen doen.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat er als gevolg van de coronapandemie geen informatiebijeenkomsten konden worden georganiseerd, maar dat het beter was geweest wanneer ze, naast het informatieve boekwerk dat is gemaakt, hadden bezien of er toch niet meer mogelijkheden waren om de bewoners persoonlijker en wellicht beter te informeren.
- o Verweerder verklaart ter zitting dat ze met de kennis van nu bij klager niet zouden zijn overgegaan tot verduurzaming.
- o De commissie constateert uit de stukken en ter zitting dat er veel aandacht en tijd is besteed aan de vragen en problemen van klager rond het verduurzamingstraject en dat de gevoerde gesprekken goed zijn vastgelegd.
- o De commissie is van mening dat een woningcorporatie bij het uitvoeren van werkzaamheden in een woning enige medewerking van haar huurder mag verwachten.
- o De commissie begrijpt dat verweerder voor de gezondheid van haar huurders en voor het behoud van de woning, geen woningen in haar bezit wil waar geen deugdelijke verwarming aanwezig is.
- o De commissie begrijpt dat verweerder vanwege de hoge kosten niet voornemens is de warmtepomp uit de woning te verwijderen en een cv-ketel terug te plaatsen.
- o Klager had de mogelijkheid de plaatsing van de warmtepomp te voorkomen door in het eerste gesprek met verweerder te verklaren dat ze geen warmtepomp wil en de akkoordverklaring voor de verduurzaming van haar woning niet te tekenen.

*Advies: De commissie verklaart de klacht ongegrond.*

**2021/10:** In woning van klager is al ruim vier jaar sprake van vochtoverlast en het probleem is, ondanks de werkzaamheden die zijn verricht, nog steeds niet opgelost. Klager is het meest ontstemd over de wijze waarop het proces is verlopen en dan met name de communicatie. Er werd niet overlegd wat er ging gebeuren en waarom bepaalde werkzaamheden werden verricht. Ook werd er niet geïnformeerd naar de stand van zaken. Er werd alleen kort van te voren aangekondigd dat een bedrijf zou komen met de melding dat er dan iemand thuis moest zijn. Hierbij was het soms zo dat een bedrijf zich niet aan de afspraak hield en niet kwam opdagen. Klager is van mening dat wanneer verweerder eerder de oorzaak van de vochtoverlast had achterhaald de schade minder groot zou zijn geweest. Klager stelt verweerder aansprakelijk voor de schade aan vloer en muren. Klager wil voor het herstel en voor de overlast die in de afgelopen vier jaar is ervaren een schadevergoeding van € 1.500,-. Klager stelt daarnaast dat in de woning sprake is van achterstallig onderhoud zoals slechte dakpannen en lekkage op de zolder na regen. Verweerder verklaart ter zitting het heel vervelend te vinden dat het haar tot nu toe niet is gelukt de vochtoverlast op te lossen en klager een fijne woning te bieden. Er is gehandeld naar de onderzoeken die zijn verricht, maar helaas was dit niet afdoende. De oorzaak van de vochtoverlast is echter moeilijk te achterhalen. Verweerder heeft klager € 500,- geboden als tegemoetkoming voor de ervaren overlast. Daarnaast is aangeboden het opnieuw behangen of sausen van de woonkamerwand geheel te vergoeden als dit niet gedekt wordt door de verzekering van klager. Verweerder heeft hiervoor echter de formele afwijzing van de verzekeringsmaatschappij van klager nodig, zodat zij de schade bij haar eigen verzekering kan indienen. Verweerder wil de probleem in de woning zo spoedig mogelijk oplossen en doet ter zitting het eerder genoemde aanbod gestand.

#### Overwegingen van de commissie

- Ter zitting blijkt dat klager de afwijzing van de verzekeringsmaatschappij wel naar verweerder heeft gemaaild, maar dat dit bericht door verweerder niet is ontvangen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat dit bericht afdoende is en hiermee overgegaan kan worden tot melding van de schade bij de eigen verzekeringsmaatschappij.
- Na het versturen van de stukken voor de hoorzitting werd duidelijk dat klager de brief van verweerder van 7 februari jl. niet heeft ontvangen.
- Verweerder erkent ter zitting dat de communicatie tijdens het proces niet goed is verlopen .
- De oorzaak van de vochtoverlast is op het moment van de zitting nog niet bekend. Duidelijk is wel dat er geen sprake is van optrekkend vocht.
- Verweerder verklaart ter zitting voornemens te zijn een onafhankelijk bedrijf in te schakelen voor een 'second opinion' inzake het vaststellen van de oorzaak van de vochtoverlast.
- Verweerder verklaart ter zitting dat het klopt dat de buitenmuur van de woning is geïmpregneerd, om vochtdoorslag geen kans te geven, maar dat dit eerst moet opdrogen. Er is tijd nodig om vast te stellen of deze maatregel heeft geholpen.
- De geboden schadevergoeding van 500 euro van klager is een subjectief bedrag en is niet gebaseerd op berekeningen. Het bedrag is gebaseerd op wat de corporatie redelijk vindt in voorkomende situaties. Omdat een corporatie werkt met maatschappelijk geld, zijn dergelijke bedragen over het algemeen sober.
- Klager heeft de gevraagde schadevergoeding van 1.500 euro gebaseerd op het gederfde woongenot in de afgelopen vier jaar en de herstelwerkzaamheden.
- Verweerder geeft aan dat het een oudere woning betreft uit haar bestand waar onderhoud nodig is en die ook is opgenomen in de onderhoudsplanning, maar dat er geen klachten bekend zijn van andere bewoners in dezelfde straat met dezelfde woning.
- De commissie constateert uit de stukken en naar aanleiding van de zitting dat het verweerder niet verweten kan worden dat er niet adequaat gehandeld is en dat het de intentie van verweerder is het probleem op te willen lossen.
- Duidelijk is dat de problematiek lastig is en een oplossing geduld en een bepaalde flexibiliteit vergt, maar dat bij beide partijen de goede wil aanwezig is.

#### Ter zitting worden de volgende afspraken gemaakt:

- Verweerder gaat een onafhankelijke deskundige partij inschakelen om de oorzaak van de problemen te achterhalen.
- Er zal een totaalbeeld van de woning worden gemaakt om ook de andere gemelde problemen te inventariseren en proberen op te lossen.
- Zodra de oorzaak van de vochtoverlast duidelijk is zal gestart worden met de herstelwerkzaamheden.
- Verweerder zal hiervoor een stappenplan opstellen, zodat alles goed gecoördineerd en gecommuniceerd kan worden en voor klager zal een vast contactpersoon aangesteld worden.
- Verweerder wil nadat het advies bekend is met klager om tafel om e.e.a. door te spreken.

*Advies: De commissie adviseert de corporatie, nadat de klacht is opgelost te overwegen zich opnieuw te beraden over de hoogte van het schadebedrag.*

**BIJLAGE 2**

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie		
Sité Woondiensten	9	Communicatie rond afwijzing woningruil		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Vochtoverlast		X	Ja	Ongegrond		
		Onderhoud		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Communicatie	X					Geen communicatie met klager meer mogelijk
		Douchemuur		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Compensatie		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Isolatie		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Huurprijsverschil in complex	X					
		Afwijzen woningruil	X					
Wonion	3	Schutting		X	Ja	Deels gegrond met advies	Advies is overgenomen	
		Burenoverlast		X			Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling	
		Renovatie		X	Ja	Ongegrond		
ProWonen	3	Burenoverlast	X				Geschil was al eerder behandeld in een hoorzitting	
		Zonnepanelen		X	Ja	Advies gegeven	Advies is niet overgenomen	
		Schadevergoeding		X	Ja	Gegrond met advies	Advies is overgenomen	
Woonservice IJsselland	4	Afwerking keuken		X	Ja	Gegrond met advies	Advies is overgenomen	
		Overname		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Schadevergoeding		X	Ja	Advies gegeven	Advies is overgenomen	
		Erfgrens	X					Geschil was al eerder behandeld in een hoorzitting
Plavei	8	Burenoverlast	X				Geschil was al eerder behandeld in een hoorzitting	
		Verduurzaming woning		X	Ja	Ongegrond		
		Onderhoud		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Zonnepanelen		X				Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Onderhoud en burenoverlast		X	Ja	Ongegrond		

		Communicatie over onderhoud		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Schadevergoeding		X	Ja	Ongegrond	
		Onderhoud		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
Vryleve	1	Vervanging keuken		X			Klager is niet tevreden, maar wil geen verdere behandeling
Anoniem	9	Burenoverlast Onderhoud Lotingsysteem Geen vertrouwen in corporatie	XX XX X XXXX				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
<b>Totaal 2022</b>	<b>37</b>		<b>15</b>	<b>22</b>	<b>10</b>		
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		