

Jaarverslag 2019

Geschillenadviescommissie Zeister woningcorporaties

R.K. Woningbouwvereniging Zeist / Woongoed Zeist

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Samenstelling Geschillenadviescommissie	3
Hoofdstuk 1 Voorwoord	4
Hoofdstuk 2 Overzicht klachten	5
Hoofdstuk 3 Ontvankelijke klachten	6-8
Hoofdstuk 4 Niet ontvankelijke klachten	8-10
Hoofdstuk 5 Niet in behandeling genomen klachten	10

Samenstelling Geschillenadviescommissie

Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie Zeister corporaties
per 31 december 2019

Naam	Functie
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer G.J. van Oel	Lid op voordracht van de directies
De heer A. Erdogan	Lid op voordracht van de huurders
De heer A. van Kempen	Plaatsvervangend voorzitter
De heer H. Goorhuis	Plaatsvervangend lid op voordracht van de directies
De heer F.J.H. Walstra	Plaatsvervangend lid op voordracht van de huurders
Mevrouw S.W. van den Burg	Secretaris

1. Voorwoord

De Zeister corporaties, R.K. Woningbouwvereniging Zeist en Woongoed Zeist hebben gezamenlijk een Geschillenadviescommissie ingesteld. Deze gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GAC) beoordeelt geschillen tussen individuele huurders of huurdersorganisaties en een woningcorporatie over de wijze waarop verhuurder een klacht heeft behandeld. De procedure is beschreven in het reglement van de GAC en in een informatiebrochure, die bij de corporaties en huurdersorganisaties en het secretariaat van de GAC opgevraagd kan worden. Ook op de websites van de twee corporaties is informatie te vinden.

De commissie streeft ernaar om goed toegankelijk te zijn voor de huurders, niet alleen voor het indienen van klachten, maar ook als huurders inlichtingen vragen hoe te handelen als zij problemen ervaren met hun verhuurder.

Voordat een huurder een klacht kan indienen bij de commissie moet een huurder de klacht eerst voorleggen aan de corporatie. De interne klachtprocedure bij de deelnemende corporaties mondt uit in een zogenaamde directeursbrief waarmee de directeur aangeeft dat de klachtprocedure is afgerond en dat desgewenst, als het antwoord niet naar tevredenheid is, de stap naar de GAC kan worden gezet. Het blijft belangrijk dat deze klachtprocedure voor zowel de huurders als ook de corporatiemedewerkers duidelijk is. De interne klachtprocedure van de betreffende woningcorporatie moet van begin tot eind worden uitgevoerd en er moet op een duidelijke wijze worden aangegeven wanneer deze procedure is geëindigd.

Per 1 januari 2019 is de vacature plaatsvervangend lid vanuit de huurdersorganisaties ingevuld door de heer Walstra. In verband met de verandering van de zittingstermijn van 3 jaar naar 4 jaar is de termijn van de heer Van Oel in overleg verlengd tot 23 april 2020.

In 2019 werden er in totaal zes klachten aan de GAC voorgelegd. Hier is 1 hoorzitting uit voortgekomen. Twee klachten zijn niet ontvankelijk verklaard (bij 1 klacht liep er al een rechtszaak en 1 klacht had nog niet het gehele klachtenproces doorlopen). Drie huurders hadden een klacht/probleem met de corporatie, maar dat waren problemen die niet door middel van een officiële klacht bij de corporatie waren gemeld. Het secretariaat van de GAC heeft wel bemiddeld tussen de huurders en de corporaties in deze zaken. Uiteindelijk zijn deze klachten goed opgelost tussen de huurders en corporaties. Een klacht speelde al heel lang en twee klachten waren vrij acuut. Daar was een snelle oplossing gewenst (bij een woningtoewijzing was er in het systeem iets verkeerd gegaan bij zowel de corporatie als de huurder. Bij de andere klacht had een inwonende zoon problemen met het verblijf in een huis waar gerenoveerd zou gaan worden, maar hij was zelf niet de hoofdhuurder). Er zijn twee zaken van huurders van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist behandeld. Bij een daarvan is een hoorzitting gehouden. Vier klachten betroffen Woongoed Zeist.

Het aantal klachten dat de commissie behandelt varieerde in de voorgaande jaren. Meestal behandelt de commissie tussen de twee en vijf klachten per jaar. In het verslagjaar 2017 is er geen klacht aan de commissie voorgelegd. Voor deze ontwikkeling heeft de commissie destijds geen verklaring gevonden. In het verslagjaar 2018 zijn er weer relatief veel klachten behandeld. Dit waren er zes in totaal (waarvan vijf hoorzittingen). En in 2019 zijn er ook zes klachten in totaal behandeld (waarvan één hoorzitting).

Op 3 juli 2019 heeft de voorzitter van de GAC een evaluatiegesprek gevoerd met de directeuren van de deelnemende corporaties.

H. Rawee
voorzitter

Zeist, december 2019

2. Overzicht klachten

Totaaloverzicht binnengekomen klachten

R.K. Woningbouwvereniging Zeist = RK
 Woongoed Zeist= WGZ
 Geschillenadviescommissie = GAC

Klacht	Corp.	Beoordeling	Plaats	Zitting	Onderwerp	Geground/ Niet gegrond	Advies overgenomen door corporatie
2019-1	RK	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Geluidsoverlast nieuwbouwwooning (technische staat/ overlast)	Nog niet bekend. Ligt aan de uitslag van de metingen.	Tussenuitspraak/advies gegeven door de GAC om geluidsmetingen te laten plaatsvinden in de woning. Dat advies is aangenomen door de RK. Na de metingen wordt er een definitieve uitspraak verstuurd door de GAC.
2019-2	RK	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Geluidsoverlast bovenburen (overlast)	n.v.t.	n.v.t.
2019-3	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Probleem toewijzing woning in Woningnet (dienstverlening)	n.v.t.	n.v.t.
2019-4	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Wens wisselwoning tijdens renovatie inwonende zoon i.v.m. late diensten, niet vanuit de hoofdhuurder aangevraagd. (dienstverlening/overlast tijdens renovatie)	n.v.t.	n.v.t.
2019-5	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Ruzie (langdurig) in een ouderencomplex (burenruzie)	n.v.t.	n.v.t.
2109-6	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Onjuist bankrekeningnummer gebruikt, waardoor achterstand huurbetaling is ontstaan. Discussie hierover (dienstverlening)	n.v.t.	n.v.t.

3. Ontvankelijke klachten

In 2019 is er een klacht ontvankelijk verklaard.

2019-1 R.K. Woningbouwvereniging Zeist De klacht: geluidsoverlast

Huurster huurt sinds november 2016 de woning van verhuurder. Het is een nieuwbouwwoning, huurster is de eerste bewoner. Meteen na de verhuizing viel het huurster op dat zij veel woongeluiden uit de aangrenzende woningen hoorde. Zij heeft verhuurder verzocht om geluidsmetingen te verrichten. Dat heeft verhuurder uiteindelijk geweigerd. Aan huurster is te kennen gegeven dat de woning naar de geldende bouwnorm is gebouwd. Haar is geadviseerd de woning te stofferen met zachte materialen om het geluid terug te brengen. Dat heeft zij gedaan, maar zonder resultaat aldus huurster. Zij stelt dat ook andere bewoners van het complex last hebben van de gehorigheid. Huurster meldt dat zij de burens hoort praten. Zij hoort muziek van de burens. Zij heeft de burens gevraagd om de muziek zachter te zetten, maar hoorde toen ze bij de burens binnen was dat de muziek al zacht stond. In haar klachtbrief geeft ze een opsomming van de geluiden die zij hoort. Het gaat om normale geluiden, zoals praten, het fluiten van een parkiet, douchen, het aftikken van een scheermes, openen van gordijnen, gebruik van wandcontactdozen, wc bezoek en meer. Op de bovenverdieping is de gehorigheid nog groter dan op de begane grond. Huurster weet van zichzelf dat zij niet bijzonder gevoelig is voor geluid.

In het overgelegde dossier is het mailverkeer tussen huurster en verhuurder opgenomen, beginnend op 2 januari 2018. Huurster meldt daarin al dezelfde klachten die zij in haar klachtbrief noemt. Verhuurder geeft in diverse berichten te kennen dat zij de klacht serieus neemt en dat zij een onderzoek overweegt. Op 18 april 2019 geeft de verhuurder echter te kennen niet bereid te zijn tot een onderzoek.

In een mail van 10 september 2019 meldt de verhuurder dat er overleg is geweest met de bouwer. Deze meldt dat het niet zou gaan om een algemene klacht die alle woningen betreft. Nu alle woningen op dezelfde wijze zijn gebouwd is de inschatting van de bouwer dat er geen sprake is van een bouwfout. De bouwer vermoedt dat het niet gaat om contactgeluiden, de woning scheidende muur is 30 cm massief. Het moet aldus de bouwer gaan om klankkastgeluiden. Huurster wordt aangeraden de woning met dempend materiaal te stofferen.

Tijdens de mondelinge behandeling hebben beide partijen hun standpunten nader uitgelegd. Verhuurder heeft volhard in haar standpunt dat zij geen geluidsmeting zal laten verrichten, waarbij de argumenten van de bouwer voor hem doorslaggevend zijn. Verhuurder heeft de geluiden die huurster hoort zelf niet gehoord tijdens bezoeken. Huurster en andere huurster die tijdens de zitting aanwezig waren hebben herhaald dat zij in de woning van huurster voortdurend geluiden van de burens horen. Die burens horen ook alles van huurster. De burens houden zoveel mogelijk rekening met elkaar. Huurster zegt te weten dat veel bewoners in de straat last hebben van de gehorigheid, maar wellicht geen klachten bij de verhuurder hebben gemeld. De keren dat iemand van verhuurder bij huurster op bezoek was, was het stil. Dat was overdag, de burens zijn dan op hun werk. De verhuurder gaf te kennen dat hij van andere bewoners van de straat wel heeft vernomen dat de woningen gehorig zijn, maar dat er geen klachten zijn ingediend.

Tijdens de mondelinge behandeling heeft de commissie de vertegenwoordigers van verhuurder voorgehouden dat er gezien de ernst van de klachten, waarbij huurster wel de enige is die officieel klaagt, maar niet de enige die de gehorigheid ervaart en de aanvankelijke bereidheid om een onderzoek te laten verrichten alle reden is om toch geluidsmetingen te laten verrichten. De aanwezige vertegenwoordigers van verhuurder gaven aan niet de bevoegdheid te hebben dit te beslissen. De commissie heeft daarop aangekondigd een advies uit te brengen.

Advies van de commissie

De commissie adviseert verhuurder een deskundig extern bureau opdracht te geven om te onderzoeken of de geluidsisolatie tussen de woning van huurster en de naastgelegen woning voldoet aan de norm van het geldende bouwbesluit. Dat onderzoek zal zowel op de begane grond als op de eerste verdieping moeten plaatsvinden. Bij het onderzoek zal niet alleen aandacht moeten worden besteed aan geluid dat door de muren hoorbaar is, maar ook aan mogelijk omloopgeluid, dat bijvoorbeeld via de gevels of het dak van de ene woning in de andere binnenkomt.

De commissie komt tot dit advies op grond van de volgende overwegingen. Huursters klachten over de gehorigheid zijn geloofwaardig en serieus. Daarbij heeft zij aannemelijk gemaakt dat zij niet de enige bewoner is die de woningen gehorig acht. Verhuurder erkent dat hem bekend is dat ook andere bewoners de woningen gehorig vinden. Verhuurder heeft aanvankelijk in mails aan huurster de verwachting gewekt dat zij een geluidsonderzoek zal doen.

Verhuurder is daarop teruggekomen, met een beroep op het standpunt van de bouwer. Verhuurder kan zijn standpunt naar het oordeel van de commissie niet op dat van de bouwer baseren. Die heeft er immers belang bij dat een eventuele tekortkoming in de geluidsisolatie niet wordt vastgesteld. Het argument dat een 30 cm dikke wand niet voor contactgeluiden kan zorgen is bovendien niet overtuigend. Het gaat om een relatief lichte muur van kalkzandsteen, geen ankerloze spouwmuur. Het zou kunnen dat deze muur door infrezing van bijvoorbeeld wandcontactdozen plaatselijk veel dunner is. Bovendien kunnen geluidlekken ontstaan door doorlopende vloeren of op andere wijze. Omdat huurster aangeeft dat de isolatie op de eerste verdieping nog slechter lijkt te zijn dan op de begane grond, dient het onderzoek beide verdiepingen te betreffen.

Huurster heeft recht op duidelijkheid, gezien de klachten en de gewekte verwachtingen. Indien het onderzoek zal uitwijzen dat de isolatie niet voldoet aan de normen van het bouwbesluit zal verhuurder bouwkundige maatregelen moeten nemen en kan verhuurder het rapport gebruiken jegens de bouwer. Indien het onderzoek uitwijst dat de isolatie voldoet aan de norm van het Bouwbesluit zal huurster zich erbij moeten neerleggen dat er aan de gehorigheid niets wordt gedaan.

Tussenuitspraak

De commissie adviseert verhuurder om binnen vier weken na dagtekening van dit advies een deskundig extern bureau opdracht te geven om te onderzoeken of de geluidsisolatie tussen de woning van huurster en de naastgelegen woning voldoen aan de norm van het geldende bouwbesluit en hierover voor 1 maart 2020 te rapporteren.

Dat onderzoek zal zowel op de begane grond als op de eerste verdieping moeten plaatsvinden.

De commissie wil een kopie van de rapportage hierover ontvangen en zet de behandeling van de klacht voort na ontvangst daarvan. Dit zal in maart 2020 zijn.

4. Niet ontvankelijke klachten

In 2019 zijn er vijf klachten niet ontvankelijk verklaard. Hieronder treft u informatie per klacht en de reden waarom de klachten niet ontvankelijk zijn verklaard.

2019-2 R.K. Woningbouwvereniging Zeist

De klacht: Overlast

De huurder ervaart dagelijks geluidsoverlast van de bovenburen sinds 2008. Er is gebonk, geren, vallende objecten, lawaai van de fitness loopband etc. Meerdere malen is er contact opgenomen met de verhuurder om hierbij te helpen, helaas zonder resultaat. Er is een keer iemand van de verhuurder komen kijken en luisteren. Ook heeft de verhuurder toen een afspraak met de bovenburen gehad. Er is hier helaas geen oplossing uit voort gekomen. Nu geeft de dagelijkse overlast psychische klachten. Er was geen eindbrief van de directie van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist mee gestuurd of andere informatie van contact met de verhuurder. Er is informatie vanuit het secretariaat van de Geschillenadviescommissie verstuurd naar de klager en geadviseerd om contact op te nemen met de verhuurder om een schriftelijke beslissing van de directeur te vragen. De verhuurder is per brief op de hoogte gesteld van de klacht en er is gemeld dat de huurder het advies is gegeven de eindbrief te vragen. Bij vragen kon de klager contact opnemen met het secretariaat van de Geschillenadviescommissie, maar de commissie heeft niets meer van de klager vernomen. De verwachting is dat het geschil alsnog met de R.K. Woningbouwvereniging Zeist en de huurder is opgelost.

2019-3 Woongoed Zeist

De klacht: Dienstverlening

Een huurder had een verkeerde inschrijving op het moment dat hij op een woning had gereageerd via WoningNet (hij stond alleen ingeschreven). Tegelijkertijd had Woongoed Zeist de woning verkeerd geadverteerd (ook voor 1 persoon). Doordat de huurder formulieren had ingeleverd voor de woningacceptatie bij Woongoed Zeist met twee personen, kon de woning niet aan deze huurder toegekend worden. Het secretariaat heeft huurder geadviseerd om de inschrijving bij WoningNet te veranderen van alleenstaand naar een twee-persoonshuishouden. En Woongoed Zeist moest in de advertentie de aanpassing doorvoeren van 1 persoons naar 2 persoons appartement. Daarna werd de woning opnieuw op Woningnet geplaatst met het idee dat mevrouw dan naar alle waarschijnlijkheid weer op nummer 1 kwam te staan en de woning kon gaan bezichtigen en eventueel accepteren (als ze hiervoor in aanmerking kwam na de nodige controles bij de woningacceptatie afdeling). Huurder kwam inderdaad op nummer 1 te staan na de woningaanbieding, maar had op nog een woning in hetzelfde complex gereageerd. Hij stond in eerste instantie bij die andere woning op nummer 2. Na een paar dagen veranderde dat en stond hij bij zijn 2^e keuze op nummer 1 en bij de 1^e keuze op nummer 2. Zodra er op meerdere woningen gereageerd wordt, dan kiest het systeem willekeurig een woning waar de huurder dan op nummer 1 komt te staan. In dit geval dus precies niet de woning waar de huurder wilde gaan kijken. Dit is niet te veranderen door een corporatie. Alleen WoningNet heeft daarop mogelijk invloed.

Dit was geen klacht die de Geschillenadviescommissie in behandeling kon nemen, omdat dit over woningtoewijzing ging, maar het secretariaat van de Geschillenadviescommissie heeft wel contact opgenomen met de huurder en verhuurder om te kijken hoe we hier een goede oplossing voor konden vinden. Het was zeer vervelend dat beide partijen een fout gemaakt hadden waardoor deze situatie ontstaan was.

Huurder heeft uiteindelijk gekozen voor de woning die aanvankelijk niet de eerste voorkeur had, omdat deze ruimer was. Hij heeft toen de klacht ingetrokken en was zeer tevreden met de hulp en bemiddeling die vanuit het secretariaat van de GAC was aangeboden.

2019-4 Woongoed Zeist

De klacht: dienstverlening/overlast tijdens renovatie

De zoon van een huurder nam telefonisch contact op om een klacht te melden. Hij woont met zijn vriendin bij zijn vader in en werkt tot laat in de avond. Er stond een renovatie gepland voor de duur van een paar weken en hij wenste een wisselwoning/hotel om tot ongeveer 9.30-10.30 uur te kunnen slapen. Door de vroege start van de geplande werkzaamheden in het complex is dit niet haalbaar in de woning van zijn vader. Hij kon ook proberen vrij te krijgen, maar dan wilde hij wel een vergoeding voor deze vrije dagen. Er was diverse keren contact geweest met de bewonersbegeleider van het renovatieproject, maar daar kreeg hij het niet voor elkaar en de communicatie verliep uiterst moeizaam gaf hij aan. Het secretariaat van de GAC heeft geadviseerd om een klachtenbrief te sturen naar de manager Wijken van Woongoed Zeist en verteld dat dit geen zaak is die behandeld kan worden door de GAC. Het secretariaat heeft aangeboden contact op te nemen met de verhuurder. Eerder is er tijdens contactmomenten nooit gemeld dat de renovatie een probleem zou geven bij deze woning aan de bewonersbegeleider van het renovatieproject of participatiemedewerker vanuit Woongoed Zeist.

Omdat het niet de huurder is die om de wisselwoning vraagt en de zoon eigenlijk geen aanspraak kan maken op de wisselwoning (en deze ook niet op korte termijn beschikbaar zijn), wordt er uit coulance een logeerkamer aangeboden (zonder douche) in het centrum van Zeist. Dit aanbod werd niet gewaardeerd. Er is nog contact geweest met Woongoed Zeist en het secretariaat van de GAC en er is nogmaals gemeld dat er geen andere aanbiedingen of vergoedingen aangeboden konden worden. Daarna is er niets meer van deze meneer vernomen en de renovatie heeft gewoon plaats kunnen vinden in de woning van zijn vader. De zoon van de huurder was niet aanwezig tijdens de renovatiewerkzaamheden.

2019-5 Woongoed Zeist

De klacht: burenruzie

De zoon van een huurder neemt contact met ons op, omdat zijn moeder in een seniorencomplex woont en daar een langdurige ruzie aan de gang is. De klacht is al een tijd in behandeling bij Woongoed Zeist, omdat er in de afgelopen maanden allerlei zaken in gang zijn gezet en diverse partijen zijn benaderd om de samenwerking van de betrokken bewoners en de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Helaas heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid. Er bleef onenigheid ontstaan over het beheer van een sleutel van een "kast" waar materialen in stonden voor de activiteitencommissie. Er bleken twee activiteitencommissies actief te zijn, waarbij een persoon de sleutel (die de sleutel beheerde) niet wilde afstaan als de andere groep iets georganiseerd had.

De ruzie was dusdanig uit de hand gelopen dat zelfs de politie ter plaatse moest komen. Het was geen klacht die de GAC in behandeling kon nemen, zonder klachtenformulier of verdere correspondentie met de verhuurder (er was ook geen eindbrief), maar wel een klacht waarin bemiddeld kon worden tussen de klager en de verhuurder en de zaak misschien wat bespoedigd kon worden. Het secretariaat van de GAC heeft contact opgenomen met de verhuurder en een gesprek gepland met de verhuurder om de stand van zaken te bespreken en mee te denken over een eventuele oplossing. De klager vond het fijn dat de Geschillenadviescommissie met hem mee wilde denken en hij zijn verhaal kwijt kon.

Binnen twee weken is er besloten een extra sleutel uit te geven, zodat beide activiteitencommissies gebruik kunnen maken van de materiaalkast. De klager was zeer tevreden met de oplossing en was opgelucht dat er eindelijk een oplossing was voor de problemen. Hij hoopt dat in de toekomst de sfeer hierdoor verbeterd voor zijn moeder en de andere bewoners in het complex die hinder hebben ondervonden door de problemen.

2019-6 Woongoed Zeist

De klacht: dienstverlening

Er wordt een klacht ingediend door een huurder over het gebruik van een verkeerd rekeningnummer waar de huur van betaald wordt, waardoor er een huurachterstand is ontstaan. De huurder had een bewindvoerder. Die was dus de contactpersoon voor de huurder en verzorgde ook de betalingen. De huurder had een ander rekeningnummer doorgegeven voor de huurbetalingen en deze was in het systeem van Woongoed Zeist doorgevoerd. Alleen kwam er een melding van de bewindvoerder dat dit niet de juiste was. Dus opnieuw aangepast. Toen is er een achterstand ontstaan van een maand huur. Er is een langdurige discussie ontstaan tussen de huurder en verhuurder. Huurder weigert om een gesprek met de verhuurder aan te gaan. De verhuurder kan niet anders dan de huurder verwijzen naar de bewindvoerder om het rekeningnummer eventueel opnieuw te wijzigen, omdat Woongoed Zeist daar zonder goedkeuring van de bewindvoerder niets aan kan veranderen. De huurachterstand blijft ondertussen bestaan. Maanden na de start van dit probleem is de klacht bij de GAC ingediend zonder eindbrief. Er is vanuit het secretariaat van de GAC advies gegeven om een eindbrief bij de directie van de verhuurder op te vragen. De verhuurder is geïnformeerd en die gaf als reactie dat er al een eindbrief was verstuurd in juli, maar dat er intussen in oktober ook een rechtszaak was gestart over dezelfde kwestie, de huurachterstand en het verkeerde rekeningnummer. Als er al een rechtszaak loopt over eenzelfde onderwerp wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard en dus niet in behandeling genomen. Voor het secretariaat van de GAC was er ook geen mogelijkheid om hierin te bemiddelen. De rechter zal een uitspraak moeten doen in deze klacht.

5. Niet in behandeling genomen klachten

In 2019 zijn er geen klachten aangemeld die niet in behandeling genomen zijn.