

Jaarverslag 2020

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	6-9
Hoofdstuk 4 Niet ontvankelijke klachten	10
Hoofdstuk 5 Niet in behandeling genomen klachten	11

Samenstelling Geschillenadviescommissie

Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie Zeister corporaties
per 31 december 2020

Naam	Functie
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer H. Goorhuis	Lid op voordracht van de directies
De heer A. Erdogan	Lid op voordracht van de huurders
De heer A. van Kempen	Plaatsvervangend voorzitter
Vacature	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 23 april 2020 is de heer Van Oel afgetreden als commissielid en heeft de heer Goorhuis zijn plaats ingenomen als vast lid in de commissie op voordracht van de directie. De vacature die daardoor is vrijgekomen van plaatsvervangend lid vanuit de directie is nog niet ingevuld.

In 2020 werden er in totaal vijf klachten aan de GAC voorgelegd. Hier zijn twee hoorzittingen uit voortgekomen. Drie klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. Bij twee klachten hadden de huurders nog geen officiële klacht ingediend en was de klacht nog niet bekend bij de betreffende corporatie. Deze klachten zijn door de corporatie via de interne klachtenprocedure afgehandeld. Bij een klacht liepen er verschillende klachten en procedures door elkaar heen, waardoor dit eerst terug gelegd is bij de corporatie om de diverse klachten op te pakken en te behandelen. De secretaris heeft wel bemiddeld en diverse keren contact gehouden met de huurder en corporatie om te horen hoe de stand van zaken op dat moment was. Er was op dat moment nog geen eindbrief van de directie, omdat de corporatie nog middenin de klachtenprocedure was met de huurder. Deze klacht is begin 2021 opnieuw ingediend en is nu wel ontvankelijk. Helaas was de corporatie niet met de huurder tot een oplossing gekomen. Dit verslagjaar is er een afronding gekomen van een zaak die eind 2019 tijdens een hoorzitting besproken was. Vanwege extra onderzoeken en het wachten op de rapportages daarvan is de uitspraak hiervan in 2020 verzorgd. Deze zaak was van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist. De vijf nieuwe klachten in 2020 waren allen van huurders die in een woning van Woongoed Zeist wonen.

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 2018 zijn er zes zaken behandeld (waarvan vijf hoorzittingen). In 2019 zijn er ook zes klachten in totaal behandeld (waarvan één hoorzitting). In 2020 zijn er vijf klachten behandeld (waarvan 2 hoorzittingen) en is een uitspraak tot stand gekomen over een klacht uit 2019.

Op 8 juli 2020 heeft de voorzitter van de GAC samen met de heer Erdogan en de heer Goorhuis een evaluatiegesprek gevoerd met de directeuren van de deelnemende corporaties. De heer Van Oel was ook aanwezig vanwege zijn afscheid.

H. Rawee
voorzitter

Zeist, januari 2021

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 Deze klacht liep door vanaf eind 2019 tot half 2020	RK	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Geluidsoverlast nieuwbouwwoning (technische staat/overlast)	Niet geground	Na onderzoek en rapportages klacht niet geground verklaard. Wel advies gegeven om waar mogelijk strengere normen te hanteren dan in het Bouwbesluit genoemd staan om zo overlast te beperken. Bouwbesluitnorm voorkomt niet alle overlast zeker nu de isolatie naar buiten beter wordt.
2020-1	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Kosten groepenkast en overige klachten	n.v.t.	Geen zaak in behandeling van de GAC, maar door WGZ alsnog opgepakt. Mevrouw was tevreden met deze oplossing die door de secretaris werd aangeboden.
2020-2	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Schoonmaak trappenhuis	Geground	Tijdens de hoorzitting zijn de corporatie en klager een afspraak overeengekomen met behulp van de GAC. Er is een brief verstuurd naar partijen met de overeenkomst.
2020-3	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Gebreken bij aanvang huurwoning	Geground	Uitspraak geground na hoorzitting. Vergoeding gemist woongenot en vernieuwing tegels in de keuken.
2020-4	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee	Klacht over dienstverlening ernstige overlast buurman	n.v.t.	Deze klacht is door WGZ opgepakt.
2020-5	WGZ	Niet Ontvankelijk in 2020, wel in 2021	Zeist	Nee (Ja in 2021)	Isolatie woning	n.v.t.	In februari 2021 staat er een hoorzitting gepland. Inmiddels de eindbrief verstuurd en is de klacht ontvankelijk.

3. Ontvankelijke klachten

In 2020 zijn er twee klachten ontvankelijk verklaard.

2020-2 Woongoed Zeist

De klacht: Schoonmaak trappenhuis

Afspraken die gemaakt zijn tijdens de hoorzitting en in een brief verwoord zijn:

Uw klacht gaat over het schoonmaken van het trappenhuis. Dat werd in het verleden nat schoongemaakt. Tussen 2017 en 2019 gebeurde dat droog, waarna de vloer en de trappen vervuild raakten. Vanaf 2019 gebeurt het schoonmaken af en toe weer nat, maar het in de tussentijdse jaren aangekoekte vuil blijft aanwezig. U wilt graag dat Woongoed Zeist eenmalig een grondige schoonmaak laat doen, zodat dat aangekoekte vuil verdwijnt. In de bijeenkomst van de Klachtencommissie op 2 september 2020 is de klacht mondeling behandeld. U was daarbij aanwezig, samen met een buurvrouw. Uw klacht is uitvoerig besproken en er zijn afspraken gemaakt: Woongoed Zeist zal een schoonmaakbedrijf opdracht geven om op kosten van Woongoed Zeist de vloeren en trappen in uw trappenhuis te schrobben, als het kan machinaal of reinigen met hoge druk. Woongoed Zeist zal u binnen twee weken na 2 september berichten wanneer dit gaat plaatsvinden, maar het gebeurt in ieder geval in dit kalenderjaar. Verder is besproken dat het contract met het huidige schoonmaakbedrijf eind 2020 afloopt. Woongoed Zeist zal bij het opnieuw aanbesteden rekening houden met de door u gesignaleerde vervuiling. Woongoed Zeist overlegt hiervoor met de contactpersoon van het Huurders Platform Seyst zodat de wensen van de bewoners meegenomen kunnen worden in de afweging. Gezien de gemaakte afspraken vindt u verdere behandeling van de klacht niet nodig.

2020-3 Woongoed Zeist

De klacht: Gebreken bij aanvang huurwoning

Huurder huurt sinds 29 april 2020 de woning van Woongoed Zeist. Voor het begin van de huur zijn in opdracht van verhuurder diverse werkzaamheden in de woning verricht in het kader van mutatie onderhoud. Huurder constateerde na aanvang van de huur dat er ondanks die werkzaamheden nog gebreken resteerden die verhuurder naar zijn oordeel diende te herstellen. Na aanvang van de huur heeft Woongoed Zeist nog werkzaamheden (laten) verrichten zoals het stucen van muren in woonkamer en twee slaapkamers, plinten in de woonkamer en gang zijn vervangen en er zijn reparaties verricht aan een handgreep, een niet solide raam en een losse stortbak. Huurder heeft op 13 mei 2020 ook nog gemeld, dat de wandtegels in de keuken naar zijn mening moeten worden vervangen, omdat deze volgens hem 15 jaar oud zijn en er kleurverschil is tussen tegels die kennelijk ooit vervangen zijn. Huurder telt 14 tegels met een afwijkende kleur. Hij wijst erop dat andere bewoners de keuze zouden krijgen tussen het vervangen van alle tegels of een enkele. Hij vindt het raar, dat Woongoed Zeist wel het aanrecht en de keukenkastjes heeft laten vervangen, maar niet de tegels. Woongoed Zeist heeft hem een kleine compensatie gegeven voor het ongemak, een week huur ofwel € 152,-. Huurder vindt een tijdelijke huurverlaging met € 534,- een juiste compensatie naast het vervangen van de keuken tegels. Woongoed Zeist erkent, dat na de oplevering van de woning nog diverse werkzaamheden in de woning zijn uitgevoerd, maar Woongoed Zeist meent dat die niet zo ingrijpend zijn geweest. Huurder heeft in die periode steeds toegang tot de woning gehad en heeft ook zelf werkzaamheden kunnen uitvoeren. Woongoed Zeist stelt, dat niet alle werkzaamheden die verricht zijn onderhoudsgebreken betroffen. Er zijn ook werkzaamheden uitgevoerd op verzoek van huurder, mede om hem tegemoet te komen, zoals de aanpassing van de schouw in de woonkamer en de vervanging van de plint in de woonkamer en de hal. Over de tegels in de keuken stelt Woongoed Zeist dat de leeftijd van de tegels geen reden is om tegels te vervangen. Het komt voor, dat opdracht wordt gegeven om alleen kapotte tegels te laten vervangen, afhankelijk van de technische staat van het tegelwerk. De opzichter heeft in dit geval besloten dat het niet nodig is om alle tegels te vervangen, op basis van technische staat en niet op basis van andere, bijvoorbeeld financiële argumenten. Maar omdat de aannemer door ziekte een week later is gestart is er wel enige vertraging geweest. Daarom is het aanbod gedaan om een week huur te restitueren, € 152,-. Tijdens de mondelinge behandeling is de klacht uitvoerig besproken. Huurder heeft verteld, dat hij eind juni in de woning is gaan wonen. Het klussen in de

woning is vertraagd, omdat de aannemer nog veel moest doen. De kleinere klussen zijn op 19 mei 2020 afgerond. Op 27 en 28 mei jl. zijn wanden gestuct en daarna plinten geplaatst. Pas daarna kon huurder de betreffende wanden schilderen. Woongoed Zeist heeft uiteengezet dat het beleid voor het vervangen van tegels is, dat er altijd zo passend mogelijke tegels worden geplaatst en dat enig kleurverschil geaccepteerd moet worden. Er is geen vastgesteld beleid voor het tijdstip waarop tegels vervangen worden. De beslissing daarover ligt bij de opzichter. De beslissing is niet aan de individuele huurder. Tijdens de mondelinge behandeling wist Woongoed Zeist niet hoe omvangrijk de nog verrichte stucwerkzaamheden waren. Daarom is afgesproken, dat Woongoed Zeist daarover nog informatie aan de Geschillenadviescommissie zou verstrekken. En Woongoed Zeist zegde toe om nog eens naar de tegels te kijken.

Daarna ontving de Commissie van verhuurder mailcorrespondentie tussen huurder en de opzichter van Woongoed Zeist, gedateerd 4 en 8 mei 2020. Daarbij waren foto's gevoegd van het gehuurde, waarop schilderwerk van met name kozijnen te zien was, in het bijzonder een rood en een donkerbruin geverfd kozijn waarvan de verf in hoge mate was afgebladderd. De opzichter schreef in zijn antwoord aan huurder: *Ik zal per mail even samenvatten wat ik nog laat herstellen en wat niet. Voor deze werkzaamheden neemt de aannemer contact op om uit te voeren: - plinten in de woonkamer vervangen; - de gebroken leuninghouder vervangen; - resterende gaten in wanden dichten; - ruit tussen woonkamer en balkon herstellen (zit los); - stortbak vastzetten; - de schouw wijzigen (u kunt met de aannemer afstemmen wat de beste optie voor u is, er zijn een paar mogelijkheden). De kozijnen en het metselwerk van het balkon zien er inderdaad niet zo mooi meer uit. Hier kan ik helaas niets aan laten doen. Het metselwerk is van oorsprong niet geverfd. Je kan proberen het plaatselijk nog bij te werken. Voor de kozijnen geldt een beetje hetzelfde. Door het zoveel mogelijk te schuren waar het beschadigd is, kan het wat netter worden. De beschadigingen zijn te klein om te kunnen plamuren, dus dat is niet meer mooi strak te krijgen. Wanneer het complex in de toekomst gerenoveerd wordt, zijn dit dingen die dan hoogstwaarschijnlijk aangepakt gaan worden, maar daar heb ik nog niets concreets over.*

Later heeft Woongoed Zeist gemeld, dat zij heeft geconstateerd dat een van de tegels een barst vertoont en dat een andere beschadigd is. Daarbij zijn bij een aantal tegels de gaatjes gedicht met grijze kit in plaats van met lichtgrijs voegmiddel. De opzichter meldt, dat aan de gaatjes nog wat gedaan kan worden. Wat betreft het stucwerk wordt gemeld, dat huurder, nadat hij het behang van de slaapkamermuur had verwijderd, heeft gemeld dat de muren niet goed waren. Op 28 mei heeft de aannemer twee slaapkamers gestuct, respectievelijk 20 m² en 22 m². Woongoed Zeist heeft niet kunnen achterhalen wanneer huurder het behang zou hebben verwijderd en de melding heeft gedaan en evenmin om hoeveel muren in de betreffende kamers het gaat. Huurder heeft hierop op 30 augustus per mail gereageerd. Hij schrijft, dat het behang reeds was verwijderd voordat hij de sleutel kreeg en dat hij meteen na de sleuteloverdracht op 29 april melding gemaakt heeft van de gebreken aan het stucwerk. De Geschillenadviescommissie heeft aan Woongoed Zeist per mail van 30 juli gevraagd of de bevindingen die op 22 juli zijn gemeld reden zijn om een ander standpunt in te nemen. Daarop heeft Woongoed Zeist ontkennend geantwoord.

Overwegingen van de commissie:

Het staat vast, dat de woning die aan huurder is verhuurd niet in perfecte staat aan hem is opgeleverd. Er zijn na het begin van de huur nog ingrijpende werkzaamheden verricht. Op 28 mei zijn grote delen van slaapkamerwanden gestuct, dat is bijna een maand na aanvang van de huurovereenkomst. Uit de overgelegde foto's en de mededelingen van partijen blijkt verder dat de woning in een verwaarloosde staat is opgeleverd aan huurder. Dat blijkt vooral uit de foto's van het haveloze schilderwerk van de kozijnen, maar ook uit de opsomming van kleinere en grotere werkzaamheden die nog moesten plaatsvinden na aanvang van de huur. Huurder heeft naar het oordeel van de Commissie zeker recht op een compensatie voor het gemist woongenot. Hij kon pas serieus beginnen met verven en inrichten nadat het stucwerk was gedaan, een maand na aanvang van de huur. Bovendien moest hij zelf proberen schilderwerk te herstellen van onder andere de kozijnen, die Woongoed Zeist niet in die staat aan hem had mogen opleveren. Het door Woongoed Zeist aangeboden bedrag van € 152,- is daarvoor onvoldoende compensatie. Voor zover huurder klaagt over de staat van het tegelwerk ligt het gelijk grotendeels bij Woongoed Zeist. Als het tegelwerk voor het overige in goede staat verkeert is enig kleurverschil wegens het vervangen van

beschadigde tegels acceptabel. Niettemin adviseert de Commissie Woongoed Zeist om het tegelwerk in de keuken volledig te vervangen, als compensatie voor de wijze waarop de woning aan huurder is opgeleverd en de ingrijpende werkzaamheden die, terwijl huurder al huur verschuldigd was nog door Woongoed Zeist zijn verricht. Samen met het reeds toegezegde bedrag van € 152,- is dat een passende compensatie voor huurder. De Commissie overweegt daarbij, dat huurder recht heeft op een behoorlijke compensatie vanwege de staat van oplevering. Huurder heeft aangegeven grote waarde te hechten aan het vervangen van de tegels. Gezien de ouderdom van de tegels zou Woongoed Zeist deze toch op middellange termijn moeten vervangen. Het gaat dus om het naar voren halen van een uitgave die Woongoed Zeist toch moet doen. Door de tegels nu te vervangen wordt huurder op een genoegzame wijze gecompenseerd, en hoeft Woongoed Zeist langere tijd geen investeringen te doen in de keuken.

Uitspraak: De Geschillenadviescommissie acht de klacht van huurder gegrond. De Commissie adviseert Woongoed Zeist om ter compensatie van het feit, dat huurder zijn woning vanwege de noodzakelijke werkzaamheden niet kon gebruiken en vanwege de staat van oplevering van de woning voor het overige, het wandtegelwerk in de keuken van het gehuurde volledig te vervangen.

2019-1 R.K. Woningbouwvereniging Zeist

De klacht: geluidsoverlast (definitieve uitspraak in 2020 verstuurd).

Huurster huurt sinds november 2016 de woning te Zeist 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 zij bij de burens binnen was dat de muziek al zacht stond. In haar klachtbrief geeft zij 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 wondcontactdozen, 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 hij de klacht serieus neemt en geeft aan een onderzoek te overwegen. Op 18 april 2019 geeft verhuurder echter te kennen dat hij niet bereid is tot een onderzoek. In een mail van 10 september 2019 meldt de opzichter van de verhuurder dat hij overleg heeft gehad met de bouwer, Ufkes. 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 Ufkes dat er geen sprake is van een bouwfout. Ufkes vermoedt dat het niet gaat om contactgeluiden, de woning scheidende muur is 30 cm massief. Het moet aldus Ufkes 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 geluidmeting 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 een buurvrouw die verderop woont 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 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 opzichter van verhuurder gaf te kennen dat hij van andere bewoners van de straat wel heeft vernomen dat de woningen gehorig zijn, maar er zijn geen klachten 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 verhuurder geadviseerd een deskundig extern bureau opdracht te geven om te onderzoeken of de geluidsisolatie tussen de woning van huurster en burens 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 kwam tot dit advies op grond van de volgende overwegingen. Huurster 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 geluidstekorten 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.

Eindadvies: Gezien de inhoud van de ontvangen rapportages van Metz concludeert de commissie dat de klacht van huurster ongegrond is. Zoals uit de metingen van de deskundige blijkt voldoet de geluidsisolatie tussen de woning van huurster en de burens aan de eisen van het Bouwbesluit. Het effect van eventuele geluidstekorten tussen de woningen is in de metingen meegenomen, zoals uit de memo van juli 2020 blijkt. Nu de geluidsisolatie aan de normen van het Bouwbesluit voldoet is geen sprake van een gebrek aan de woning dat de corporatie dient te verhelpen.

4. Niet ontvankelijke klachten

In 2020 zijn er drie klachten niet ontvankelijk verklaard. Hieronder treft u informatie per klacht en de reden waarom de klachten niet ontvankelijk zijn verklaard.

2020-1 Woongoed Zeist

De klacht: Kosten groepenkast en overige klachten

Huurster belde dat ze "het er niet mee eens is dat zij voor de uitbreiding groepenkast (i.v.m. elektrisch koken) moet betalen terwijl we in de toekomst van het gas af moeten". Nu wil ze graag een klacht indienen via de Geschillencommissie en graag iemand daarover spreken. Ze heeft ook veel klachten over hoe zaken nu gaan. Ze mist een bewonerscommissie. Wil dat er een vertegenwoordiging komt vanuit de bewoners om voor de huurders op te komen. Ze geeft aan dat er veel problemen waren met water, schimmel, keukens, kranen. Dat ze niet goed geholpen is met een nieuw rooster door de vorige complexbeheerder vanuit Woongoed Zeist. Ze wil vooral weten hoe lang er garantie op iets zit zoals bijvoorbeeld een kraan. Die was snel stuk na de renovatie en viel nu onder het onderhoudsabonnement. Dit vindt ze verkapte huurverhoging en wil ze niet afsluiten. Ze wil hier graag een keer een gesprek over. Ze geeft aan dat er meer ontevredenheid is bij bewoners in het complex over dit soort zaken. De secretaris van de Geschillenadviescommissie heeft huurster geadviseerd om een brief/mail te sturen naar de manager Wijken met haar vragen/klacht, zodat Woongoed Zeist kan reageren of een gesprek met haar kan plannen. Eventueel navragen bij de wijkconsulent of het mogelijk is een bewonerscommissie op te starten in het complex. Ze heeft nu het idee niet serieus genomen te worden bij Woongoed Zeist als ze contact heeft over reparaties of vragen. Er is contact opgenomen vanuit de secretaris met de wijkconsulent en de zaak is voorgelegd. De wijkconsulent heeft gelijk contact opgenomen met mevrouw om een afspraak te plannen en de klacht van mevrouw aan te horen. Mevrouw was zeer tevreden over de bemiddeling. Ze vond het fijn dat ze serieus genomen werd en heeft een afspraak met iemand van Woongoed Zeist. De klachten waren bij Woongoed Zeist eerder niet bekend. Hiermee was de klacht voor de Geschillenadviescommissie komen te vervallen.

2020-4 Woongoed Zeist

De klacht: Klacht over dienstverlening ernstige overlast buurman

Deze huurder had ernstige overlast van haar buurman en had niet het idee serieus genomen te worden bij Woongoed Zeist. Ze had bleek later nooit een echte klacht of vraag neergelegd te hebben bij Woongoed Zeist. Vanuit de Geschillenadviescommissie is de klachtenprocedure uitgelegd en geadviseerd om samen met Woongoed Zeist te kijken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen voor de problemen die er speelden. Vanuit Woongoed Zeist is er ook contact opgenomen met deze huurder. Hiermee was de klacht voor de Geschillenadviescommissie komen te vervallen.

2020-5 Woongoed Zeist

De klacht: Isolatie woning

Deze huurder heeft klachten over de isolatie van zijn woning. Er zijn meerdere verschillende klachten van meneer bekend bij Woongoed Zeist. Er lopen ook meerder procedures naast de klachtenprocedure. Huurder en Woongoed Zeist zaten middenin gesprekken en mailwisselingen toen deze huurder contact opnam met de Geschillenadviescommissie, daarom is voorgesteld om vanaf de zijlijn mee te kijken hoe de klachtenprocedure verliep, omdat de klacht niet ontvankelijk was en nog niet behandelbaar was voor de Geschillenadviescommissie. Begin 2021 is er een bezoek van de directie op locatie geweest om te kijken naar de staat van de woning en is er een mail gestuurd naar de huurder met daarin de standpunten van Woongoed Zeist. Toen is ook afgesproken dat de klacht opnieuw naar de Geschillenadviescommissie gestuurd kon worden om een onafhankelijke commissie naar de klacht te laten kijken en hier advies over uit te brengen. In februari 2021 staat de hoorzitting gepland.

5. Niet in behandeling genomen klachten

In 2020 zijn er geen klachten aangemeld die niet in behandeling genomen zijn.