

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

WONINGCORPORATIES  
WERV

VERSLAG OVER 2011

Aan:

Het bestuur van de stichting Woonstede te Ede,

het bestuur van de Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw te Bennekom

het bestuur van de Woningstichting te Wageningen

het bestuur van de Rhenense Woningstichting te Rhenen

het bestuur van SIB Woonservice te Veenendaal

het bestuur van de Veenendaalse Woningstichting te Veenendaal.

Hierbij doet de Geschillenadviescommissie van de WERV krachtens het bepaalde in artikel 20 van de Geschillenregeling verslag van haar werkzaamheden over het jaar 2011.

Ede, april 2012

## 1. De Geschillenadviescommissie

### 1.1. Samenstelling van de commissie

Volgens het Reglement inzake de behandeling en afdoening van geschillen met bewoners benoemen de besturen van de deelnemende corporaties de leden van de Geschillenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de besturen van de corporaties. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de huurders. Het derde lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, worden benoemd op voordracht van de twee andere leden. De leden en plaatsvervangende leden worden telkens benoemd voor een periode van drie jaar. In 2007 hebben de besturen van de corporaties de drie leden en plaatsvervangende leden benoemd. Deze spraken af dat er in de praktijk gewerkt zou gaan worden met twee parallelle commissies die afwisselend zitting zouden houden.

Op 1 januari 2011 was de commissie als volgt samengesteld.

de heer W.A. Zwijnenburg	voorzitter	aftredend 31-12-2013
de heer P.L. Hartsuijker	voorzitter	aftredend 31-12-2011
mevrouw W.C. Bron	lid (huurders)	aftredend 31-12-2012
mevrouw C.H.H. Pol-van Gaalen	lid (huurders)	aftredend 31-12-2013
mevrouw J.G. de Lange-Muller	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2012
mevrouw A. de Vries-Hoppe	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2011

Eind 2011 hebben de besturen van de corporatie de aftredende voorzitter, de heer P.L. Hartsuijker en het aftredende lid, mevrouw A. de Vries-Hoppe met ingang van 2012 wederom voor drie jaar benoemd.

De bestuurssecretaris van Woonstede, mevrouw L. Brouwer-deJong en mevrouw C.T.M. Gerritsen-Hilberink, stafmedewerker kwaliteit van Woonstede vormen het secretariaat van de commissie.

### 1.2. Zittingen

De commissie heeft in 2011 6 maal zitting gehouden en wel op 8 februari, 8 maart, 12 april, 10 mei, 9 augustus en 11 oktober. In augustus is één geschil i.v.m. spoedprocedure schriftelijk behandeld.

## **2. De procedure**

Een geschil wordt in behandeling genomen als de klager de zaak schriftelijk heeft geformuleerd en ingediend bij het secretariaat van de commissie. Zo nodig is de secretaris de klager behulpzaam bij het op schrift zetten van de kwestie.

Zodra de op schrift gestelde klacht is ontvangen, krijgt de klager bericht van ontvangst en legt de secretaris de zaak voor aan het bestuur van de betreffende corporatie. Daarbij wijst hij op de mogelijkheid van het reageren met een schriftelijk weerwoord. De corporatie heeft daarvoor drie weken de tijd. Op alle niet spoedeisende zaken die zijn voorgelegd hebben de corporaties met een schriftelijk weerwoord gereageerd.

Na ontvangst van het weerwoord legt de secretaris de klacht en het weerwoord voor aan de voorzitter van de commissie. Op basis van beide stukken bepaalt de voorzitter of het geschil al of niet kennelijk ongegrond is. Is de klacht niet kennelijk ongegrond, dan komt de zaak op de zitting. Daarvoor worden de klager en de corporatie uitgenodigd.

Na de zitting beraadslaagt de commissie over de kwestie. Op basis van de beraadslaging stelt de secretaris een conceptadvies op. De commissie stelt de definitieve tekst ervan vast.

Het advies wordt uitgebracht aan het bestuur van de corporatie. De klager ontvangt er een afschrift van. Het bestuur neemt binnen twee weken na het uitbrengen van het advies een besluit. Dat besluit wordt aan de klager meegedeeld en de commissie ontvangt er een afschrift van.

### 3. De geschillen

#### 3.1. Aantal zaken

In de loop van 2011 werden, 2 zaken van de Woningstichting te Wageningen, 1 zaak van SIB Woonservice te Veenendaal, 1 zaak van de Rhenense Woningstichting te Rhenen en 9 zaken van Woonstede te Ede, in het totaal 13 zaken aan de commissie voorgelegd. In 2011 zijn in totaal 10 zaken behandeld. Eind 2011 waren nog 3 geschillen in behandeling.

#### 3.2. Aard en verloop der zaken

##### **11-01**

Klager woont sinds 2008 samen met zijn partner in de woning aan de IJssel de Schepperlaan. Vanaf het begin ondervindt hij overlast van zijn buurman. In december 2008 heeft hij bij de gemeente Ede bezwaar aangetekend tegen het vermoedelijk illegaal plaatsen van een hok, waarin de buurman kippen/hanen, een geit en een hert herbergt. Volgens klager heeft de buurman geen maatregelen getroffen voor de opvang van mest. Hij heeft verschillende keren contact opgenomen met Woonstede over de stankoverlast, waardoor klager niet in zijn tuin kan zitten. Na herhaaldelijk verzoek zijn er in 2009, in samenspraak met Woonstede, afspraken gemaakt waaraan beide partijen zich dienen te houden. De afspraken houden in dat de buurman:

1. regelmatig geel zand op de grond moet strooien om de geur te minimaliseren.
2. het zijraam van het hok moet dichtmaken, zodat de hanen niet meer vroeg in de ochtend kraaien.

Klager stelde dat de burens zich niet aan de afspraken houden. Daarom heeft hij zich vervolgens tot de Rijdende Rechter gewend, die met een bindend advies gedateerd 18 oktober 2009, de afspraken van Woonstede heeft overgenomen. De buurman houdt zich alleen aan de afspraken als hij weet dat er gecontroleerd wordt. Na de uitspraak van de Rijdende Rechter heeft de buurman een nieuw hok gebouwd. In plaats van geel zand te strooien heeft de buurman na de opnames van de Rijdende Rechter op de vervuilde ondergrond betontegels gelegd. Hierdoor neemt de stankoverlast toe, mede omdat de uitwerpselen tussen de tegels gaan zitten. Klager heeft schriftelijk bij de gemeente bezwaar aangetekend tegen de bouw van het nieuwe hok, ook omdat het hok voor een deel over de erfgrans, op klagers toebedeelde perceel, is gebouwd.

In 2010 heeft klager regelmatig contact opgenomen met Woonstede over de stankoverlast. Hij stelde dat Woonstede zijn zaak niet serieus neemt. Verder had hij moeite met het feit dat door Woonstede de zaken over de verschillende afdelingen heen en weer geschoven worden. In juli 2010 heeft hij wederom de gemeente Ede schriftelijk gevraagd maatregelen te nemen tegen de overlast van de burens, omdat zij zich niet aan de afspraken zouden houden.

Verder stelde klager dat hij diverse keren contact heeft gehad met de politie vanwege diverse pesterijen van de zijde van de burens. Klager en zijn partner hebben twee keer bij de politie aangifte gedaan van bedreigingen door de burens. Volgens klager zouden de burens ook in vorige woningen van Woonstede overlast hebben veroorzaakt en daardoor twee keer uit hun woning zijn gezet.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat een medewerker op verzoek van klager op 6 oktober 2010 in de tuin van klager is geweest om de situatie op te nemen. Tijdens dit bezoek, waarvan de burens niet op de hoogte waren, heeft zij geconstateerd dat er geen sprake was van stankoverlast, ernstige vervuiling in de tuin van de burens of in de omgeving van het hok in de buurtuin. Ook was het groen van de afrastering niet ernstig aangetast. Er was geen tweede haan aanwezig.

De gemeente heeft het ingediende bezwaar tegen het bouwen van het nieuwe hok ongegrond verklaard. Ook is de gemeente Ede van mening dat de burens zich keurig houden aan de gemaakte afspraken van de Rijdende Rechter.

Verder voerde Woonstede aan dat over overlast en huisuitzetting van de burens in andere woningen van Woonstede niets bekend is. Er zijn geen ernstige overlastklachten gemeld en er heeft geen huisuitzetting plaats gevonden.

Woonstede verwees in haar weerwoord naar de brief van de directie gedateerd 29 juni 2010, waarin een reactie gegeven wordt op de uiting van ontevredenheid van klager over het te woord staan door de medewerker Sociaal Beheer en Leefbaarheid en de overlast door de burens. Bij navraag blijkt dat de betreffende medewerker het telefoongesprek in aanwezigheid van collega's heeft gevoerd en dat hij klager correct te woord heeft gestaan. De directie was in haar brief van mening dat gezien de betrokkenheid van diverse instanties en de houding van klager in deze, verdere bemoeienis van Woonstede niet bijdraagt aan het wegnemen van de ergernis naar de burens. Zij heeft klager geadviseerd de situatie te accepteren of de mogelijkheid van woningruil te overwegen.

De commissie was van mening dat Woonstede zich wel bekommerd heeft om de aangebrachte zaak. In oktober 2010 heeft Woonstede onaangekondigd een bezoek gebracht aan klager en ter plaatste geconstateerd dat er geen sprake was van stankoverlast, vervuiling bij het hok en geen noemenswaardige aantasting van het groen en dat er geen 2<sup>e</sup> haan aanwezig was. In de brief van de directie van Woonstede, gedateerd juni 2010, wordt vermeld dat verdere bemoeienis om met beide partijen in gesprek te gaan niet zinvol wordt geacht. De directie heeft geadviseerd de situatie te accepteren of woningruil te overwegen. Dit heeft geen effect gehad. Zodat niet gezegd kan worden dat Woonstede tekort is geschoten in nakoming van zijn verplichting als goed verhuurder.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren. De commissie gaat ervan uit dat de uitspraak van de Rijdende Rechter van 18 oktober 2009, en de afspraken zoals die eerder met Woonstede waren overeengekomen, wordt gehandhaafd.

De directie van Woonstede volgde het advies.

#### **11-02**

Klager was het niet eens met de afrekening stookkosten 2009/2010 van zijn huurwoning aan de Wijenburg waarin hij sinds 28 jaar woont. De meteropnemer van Ista heeft bij zijn bezoek de standen van de diverse meters in kaart gebracht. In het totaal werden 7,5 eenheden gemeten. Bij het afmelden voor het vertrek heeft de meteropnemer gevraagd of de meters zijn losgenomen, eventueel door Woonstede bij onderhoud of reparatie. Klager heeft gezegd hiermee niet bekend te zijn en heeft vervolgens geweigerd de kaart te tekenen. Wel heeft hij gevraagd waarom de meteropnemer de buisjes verwijderd en vervangen heeft als hij niet weet of Woonstede of klager de meters heeft losgenomen. Hierop heeft klager geen antwoord ontvangen. De meteropnemer heeft gesuggereerd dat er sprake zou zijn van fraude. Klager stelde dat hij niet op de hoogte was van meterwisselingen door Woonstede en dat hij geen enkele handeling heeft verricht aan de meters. Klager vond het niet terecht dat hij een factuur heeft ontvangen die gebaseerd is op 30 warmte-eenheden. Hij eiste dat deze aangepast wordt op basis van de waargenomen meterstanden van in totaal 7,5 warmte-eenheden. Mede gezien het feit dat de meterstanden in de jaren 2005 tot en met 2009 variëren tussen de 10,5 en 8,25 warmte-eenheden. Verder wilde klager een verklaring voor de vreemde manier van handelen van de meteropnemer. Klager vond het kwalijk dat hij na 28 jaar als trouwe huurder wordt beschuldigd van fraude en dat Woonstede deze beschuldigingen van een derde overneemt en onderschrijft.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat zij naar aanleiding van de opmerkingen van de meteropnemer, dat de verzegeling van alle meters verbroken was, de conclusie heeft getrokken dat er niet vanuit gegaan kan worden dat de genoteerde meterstanden correct zijn. De in rekening gebrachte 30 warmte-eenheden zijn gebaseerd op het gemiddelde verbruik in de Wijenburg. Verder verwees Woonstede naar de verklaring van de meteropnemer. In deze verklaring stelde de meteropnemer dat bij navraag naar de lage standen, terwijl de verwarmingen volledig openstonden, de sfeer omsloeg. De meteropnemer heeft de geplakte verzegelingen laten zien en gevraagd naar de oorzaak hiervan. Volgens de meteropnemer nam de klager een dreigende houding aan en weigerde te tekenen.

De commissie was van mening dat als er ergens een onregelmatigheid geconstateerd wordt, zoals in dit geval, dat dan de procedure die de meteropnemer gehanteerd heeft niet correct is. De meteropnemer heeft de standen opgenomen en geconstateerd dat de verzegeling vooraf verbroken en gelijmd is. Daar heeft hij niets van gezegd. Pas bij het overhandigen van de standenkaart ter ondertekening, wordt klager gevraagd of er onderhoud is gepleegd of dat de meters om een speciale reden zijn weggenomen. Zo niet dan gaat hij ervan uit dat er fraude is gepleegd.

De commissie was van mening dat gezien de lange staat van dienst, 28 jaar als goede huurder, klager het voordeel van de twijfel zou moeten krijgen, zeker gezien het feit van de meterstanden vanaf 2005 tot de laatste meteropname. Men doet klager dan beslist tekort door direct over fraude te gaan spreken.

De commissie adviseerde:

1. de klacht gegrond te verklaren
2. een nieuwe factuur afrekening stookkosten 2009/2010 aan klager te sturen gebaseerd op de eenheden van de meteropname van 3 mei 2010
3. de klager schriftelijk excuses aan te bieden over hetgeen gepasseerd is.

De directie van Woonstede heeft besloten het advies deels te volgen. Klager heeft een nieuwe factuur afrekening stookkosten 2009/2010, gebaseerd op de eenheden van de meteropname van 3 mei 2010, ontvangen. De directie heeft besloten de klager geen schriftelijk excuus aan te bieden. Wel heeft de directie toegezegd de procedure van de meteropname te bezien. De buisjes worden voortaan, voor het aflezen van de meterstanden, in aanwezigheid van de bewoner verwijderd en vervangen door nieuwe buisjes.

### **11-03**

Klaagster heeft begin januari 2011 een reparatieverzoek ingediend voor het herstel van de lichtschakelaar in de badkamer. Er werd afgesproken dat de ingeplande monteur voor het repareren van twee radiatoren naar de kapotte lichtschakelaar zou kijken om te beoordelen wat er moest gebeuren. Klaagster stelde dat volgens deze monteur de schakelaar op kosten van Woonstede vervangen zou moeten worden. Toen de monteur op 6 januari 2011 kwam om de lichtschakelaar te vervangen, deelde hij klagster mee dat hij de schakelaar niet zou vervangen, omdat deze met geweld uit de muur was getrokken. Hij deed dit met grote ogen, waardoor klagster zich geïntimideerd voelde. Verder stelde klagster dat zij zich respectloos behandeld voelde. De monteur weigerde op haar verzoek zijn naam te geven en is tenslotte zonder iets te zeggen de deur uitgelopen. Ten tijde van dit voorval was er een andere monteur van Woonstede aanwezig voor het repareren van het toilet, die vriendelijk en rustig reageerde. Omdat de draadjes van de lichtschakelaar uit de muur hingen heeft klagster opnieuw contact gezocht met Woonstede met het verzoek de lichtschakelaar te laten repareren door een extern bedrijf, omdat het gedrag van de medewerker niet acceptabel was. Op 7 januari 2011 is de lichtschakelaar door een extern bedrijf vervangen. Klaagster stelde dat de monteur van dit bedrijf heeft aangegeven dat de schakelaar door slijtage in de loop van de jaren is gaan loszitten en tenslotte uit de muur is gevallen.

Klaagster heeft bij Woonstede een klacht ingediend over het gedrag van de medewerker en over de in rekening te brengen kosten voor het vervangen van de lichtschakelaar. Klaagster vond dit niet terecht omdat zij een onderhoudsabonnement heeft, waarin staat dat de kosten voor vervanging van lichtschakelaars voor Woonstede is. Klaagster vond het onterecht dat Woonstede ervan uitgaat dat de schakelaar met geweld uit de muur is getrokken. Klaagster heeft een schriftelijke reactie ontvangen op haar klacht waarin Woonstede haar standpunt handhaaft.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat het belteam een afspraak inplant voor de monteur om te beoordelen of de kapotte lichtschakelaar veroorzaakt wordt door slijtage of door de huurder. Als de schade veroorzaakt wordt door de huurder zijn de reparatiekosten voor de huurder, ook als de huurder in het bezit is van een onderhoudsabonnement. De huurder krijgt vervolgens de keuze voor de reparatie zelf een erkende installateur in te schakelen of de reparatie door Woonstede te laten uitvoeren.

De monteur heeft ter plekke uitgelegd dat een schakelaar die volledig uit de muur hangt eerst voelbaar, dan hoorbaar en vervolgens zichtbaar losser gaat zitten. Toen de schakelaar los ging zitten had klagster Woonstede moeten bellen, dan was de schakelaar zonder kosten vastgezet. Aangezien klagster dit heeft nagelaten is de schakelaar tenslotte uit de muur getrokken. Dit is de reden dat de kosten voor rekening van de huurder zijn.

Over het gedrag van de monteur voerde Woonstede aan dat de man grote ogen heeft en dat dit niets te maken heeft met bedreiging of intimidatie. Volgens de monteur wilde de partner van klagster na zijn uitleg niet dat hij de reparatie zou uitvoeren en daarom is hij vertrokken. De stemming was daarbij grimmig. Volgens het beleid ongewenste omgangsvormen heeft de monteur dit meteen telefonisch aan zijn leidinggevende gemeld. De leidinggevende heeft telefonisch contact opgenomen met klagster en de gang van zaken nogmaals uitgelegd. Uiteindelijk werd besloten dat Woonstede de reparatie zou uitvoeren en dat de kosten in rekening bij de huurder zouden worden gebracht. Ter bescherming van de monteur heeft Woonstede ervoor gekozen de reparatie door een externe installateur te laten uitvoeren.

De commissie vond het betreuenswaardig dat Woonstede zonder kennisgeving niet ter zitting is verschenen. Het niet verschijnen schaadt de zaak enorm. Het principe van hoor en wederhoor wordt hiermee teniet gedaan.

De commissie was van mening:

- gelet op de verklaringen van klagster ter zitting, dat het niet aannemelijk is dat de schakelaar met geweld uit de muur is getrokken door onjuist gebruik
- dat zij niet kan vaststellen dat de waarneming van de medewerker, dat de schakelaar met geweld uit de muur is getrokken, correct is
- dat daarom de kosten voor de reparatie van de lichtsakelaar onder het onderhoudsabonnement vallen
- dat Woonstede adequaat heeft gehandeld door de afhandeling van de reparatie aan een externe installateur uit te besteden
- dat de communicatie tussen Woonstede en klagster op het moment van het opnemen ter plaatse niet de schoonheidsprijs verdient.

De commissie adviseerde de klacht over het uitvoeren van de reparatie gegrond te verklaren en klager de kosten voor de reparatie niet in rekening te brengen.

De directie van Woonstede volgde het advies.

#### **11-04**

Klager stelde dat hij als huurder een aantal keren getuige is geweest van onverantwoord handelen van SIB Woonservice. Volgens klager huurt de woningcorporatie onnodig een gespecialiseerde firma in voor de rioolverstoppingen, omdat dit niet nodig zou zijn als SIB de door klager in 2003 aangedragen oplossing om de verstoppingen te verhelpen, zou hebben uitgevoerd. Klager stelde dat het handelen van SIB in strijd is met het beginsel van "goed maatschappelijk en verantwoord ondernemen". Doordat SIB de door hem voorgestelde oplossing naast zich neer heeft gelegd wordt er volgens klager onnodig geld verspild aan de rioolverstoppingen, die kennelijk ten grondslag liggen aan fouten bij de aanleg van het rioleringsstelsel. Dit komt niet ten goede aan het dienende karakter van de corporatie. Daarom heeft klager in het algemeen belang besloten de zaak voor te leggen aan de commissie.

Vanaf het begin van bewoning van het appartementengebouw hadden meerdere appartementen regelmatig last van verstoppingen in de afvoer van de gootsteen in de keuken, de afvoer van de wasmachine en wastafel in de doucheruimte. Door de vele verstoppingen heeft een rioolontstoppingsbedrijf de opdracht gekregen het leidingstelsel schoon te maken. De situatie was van dien aard dat dit bedrijf regelmatig moest worden ingezet. Klager heeft in 2002, na drie verstoppingen in zijn eigen appartement, zich in de rioleringskwestie verdiept en een oplossing uitgewerkt. Deze tekening heeft hij in 2003, samen met een enquêteformulier, aan SIB toegezonden. SIB heeft met dit



voorstel niets gedaan. Na het uitoefenen van enige druk van de zijde van klager heeft SIB de voorgestelde proefopstelling in juni 2010 bij een appartement met ernstige problematiek uitgevoerd. Na de proefperiode heeft de huismeester verklaard dat de uitvoering geslaagd was. Klager stelde dat het op zijn plaats zou zijn geweest dat SIB in 2003 een reactie had gegeven op zijn proefopstelling. Inmiddels zijn we 8 jaar verder met verlies van woongenot door de steeds terugkerende verstoppingen. Dit veroorzaakte veel overlast voor de bejaarde bewoners.

SIB voerde in haar weerwoord aan dat klager niet in de positie is om te beoordelen of het gekozen onderhoudsbeleid op de meest doelmatige manier wordt uitgevoerd. Er wordt erkend dat er veel verstoppingen zijn. Maar omdat de oorzaak van de verstoppingen slechts tegen zeer hoge kosten verholpen kan worden, is gekozen voor incidenteel preventief onderhoud en adequaat reageren op klachten. Sinds de oplevering van het gebouw zijn er problemen met de riolering. Er zijn meerdere onderzoeken uitgevoerd door experts. Uit deze onderzoeken blijkt dat bij de bouw fouten zijn gemaakt bij het aanleggen van de riolering. De riolering is ingestort in de vloeren van het complex, de leidingen zijn te lang en er zitten te veel bochten in. Volgens SIB zijn er diverse oplossingen aangedragen en een aantal zijn zelfs uitgevoerd, maar geen van de oplossingen leidt tot een bevredigend resultaat. Ook de oplossingsvariant van klager leidt niet tot een structurele oplossing.

De kosten voor het ontstoppen van de riolering worden niet in het huurdersonderhoud gebracht, maar zijn voor rekening van de corporatie. Op dit moment wordt onderzocht of het aanbrengen van nieuwe standleidingen tot een structurele oplossing leidt. In het verleden zijn deze overwegingen ook gemaakt, maar tot op heden was een structurele oplossing duurder.

Verder voerde SIB aan dat dit geschil niet onder de bevoegdheid van de commissie valt, omdat het om onderhoudsbeleid gaat en niet om uitvoering van dit beleid. Daarentegen heeft de corporatie geen bezwaar tegen behandeling door de commissie en is benieuwd naar hun mening.

De commissie is van mening dat zij wel bevoegd is om deze zaak te behandelen, omdat het gaat om het in uitvoering geven van reparatieverzoeken en niet over het beleid van SIB. Klager heeft hierbij gehandeld in het algemeen belang, zoals hij schrijft.

Gezien de speciale omstandigheden, in verband met het vervoer van de klager, was de commissie niet in de gelegenheid om de reactie van klager inhoudelijk met beide partijen te behandelen. De commissie verzocht SIB Woonservice schriftelijk te reageren op hetgeen klager heeft aangedragen.

Na het lezen van de schriftelijke reactie van SIB Woonservice was de commissie van mening dat SIB Woonservice niet verweten kan worden dat zij onverantwoord gehandeld heeft in deze zaak, zij diverse onderzoeken heeft laten uitvoeren en geanalyseerd. De corporatie heeft zich voldoende ingespannen om de verstoppingen zo snel mogelijk te verhelpen. De overige bewoners in dit complex hebben geen schriftelijke klachten ingediend, waaruit geconcludeerd kan worden dat zij geen moeite hebben met de vele verstoppingen. Wel heeft de commissie zich verbaasd dat uiteindelijk de oplossing van klager in 2010 in één woning met een positief resultaat is uitgevoerd en dat hier vanuit esthetische overwegingen geen vervolg aan is gegeven.

De commissie was van mening dat de door klager genoemde verborgen agenda niet gestaafd kan worden, mede doordat klager hier geen toelichting op wil geven en SIB Woonservice hier geen weet van heeft.

De commissie adviseerde:

1. de klacht over het onverantwoord handelen ongegrond te verklaren
2. de klacht over het niet uitvoeren van aangedragen oplossing ongegrond te verklaren
3. de klacht over het feit dat SIB Woonservice in het geheel niet heeft gereageerd op het door klager in 2003 ingediende voorstel tot verbetering gegrond te verklaren
4. de klacht over de verborgen agenda ongegrond te verklaren.

De commissie heeft geen afschrift ontvangen over het genomen besluit door de directeur van SIB Woonservice.

#### **11-05**

Klaagster huurt sinds 1977 haar woning van Woonstede en heeft achter het appartementengebouw een moestuin in gebruik. In februari 2011 hebben zij een brief ontvangen waarin de bewoners geïnformeerd werden dat de moestuinen verwijderd zouden worden. Daarvoor zou een gemeenschappelijke groenvoorziening in de plaats komen, waarvoor € 3,10 aan servicekosten per maand betaald moet worden. Klaagster heeft vervolgens contact gezocht met Woonstede en aangegeven dat zij haar moestuin wilde behouden en gevraagd welke actie zij hiertegen kon ondernemen. Woonstede adviseerde klagster onder de bewoners handtekeningen te verzamelen om hiertegen bezwaar aan te tekenen. Op 18 maart heeft klagster wederom contact gezocht met Woonstede, omdat zij na het inleveren van de handtekeningen niets meer vernomen had. Klaagster verzocht dringend haar moestuin te mogen behouden, omdat zij hier al jaren veel plezier aan beleeft. Ook maakte zij zich zorgen over het onderhoud van het gemeenschappelijk groen, omdat het huidige stukje gras in de buurt van het gebouw gebruikt wordt als hondenuitlaatplaats. Ze heeft hier regelmatig over gebeld en verzocht een bordje “verboden voor honden” te plaatsen. Maar tot op heden is dat niet gebeurd. Verder vond klagster het niet terecht dat zij zo laat geïnformeerd is over het feit dat de moestuinen per 1 april 2011 opgeheven zouden worden. Klaagster stelde dat Woonstede de bewoners had moeten horen over hun wensen en daar rekening mee had moeten houden.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat zij de bewoners schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van het opheffen van de moestuinen en wat de gevolgen hiervan zijn. Het groen achter het appartementengebouw is opgedeeld in tuintjes van ca. 30 m<sup>2</sup> en in gebruik gegeven aan de bewoners. Hierbij zijn in het verleden de volgende mondelinge afspraken gemaakt: gebruik als moes- en of siertuin, geen bouwwerken, gebruik is om niet en als Woonstede de grond voor een ander doel wil gebruiken moeten de bewoners de tuintjes ontruimen.

Alle gebruikers behalve klagster hebben de tuinen ontruimd. Klaagster heeft meerdere tuinen in gebruik genomen en heeft speeltoestellen geplaatst en een overdekte zitplaats gemaakt. De tuin wordt door haar gebruikt als ontmoetingsplek.

De reden dat Woonstede de grond rondom het complex wil herinrichten is dat de appartementen te koop aangeboden worden. Bij verkoop van de woningen zijn de kopers niet alleen eigenaar van de woning maar ook van een deel van de grond. Daardoor is het niet langer mogelijk de moestuinen te handhaven. Ook zijn er het laatste jaar diverse klachten ingediend over het gebruik van de moestuin en is geconstateerd dat de oorspronkelijke afspraken over het gebruik niet meer worden nageleefd.

De commissie was van mening:

- dat de weg die Woonstede gevolgd heeft juridisch de juiste is, gezien het feit dat er een Vereniging van Eigenaren is opgericht in verband met de verkoop van een appartement.
- dat de informatie naar de huurders over het opheffen van de moestuinen niet de schoonheidsprijs verdient. De informatie was niet duidelijk en had eerder moeten en gekund.

De commissie maakte zich wel zorgen over het onderhoud van het gemeenschappelijke groen en adviseerde maatregelen te nemen en toe te zien dat het door Woonstede tijdens de zitting toegezegde bordje “verboden voor honden” ook daadwerkelijk geplaatst wordt.

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies en heeft advies voor het plaatsen van het bordje “verboden voor honden” ten harte genomen.

#### **11-06**

Klaagster vond het niet terecht dat Woonstede haar niet toestond haar woning te ruilen in verband met het uitponden van het complex. Zij stelde dat als zij dit bij het betrekken van de woning in 2009 geweten had, dat zij deze woning niet geaccepteerd zou hebben.

De commissie heeft het geschil niet ontvankelijk verklaard, omdat het hier om een beleidskwestie, waartoe de commissie niet gerechtigd is advies over uit te brengen.

#### **1107**

Klager heeft over een aantal zaken die betrekking hebben op het onderhoud van de hagen aan de Poortlaan een geschil ingediend.

##### Tijdstip onderhoud van de hagen

Klager stelde dat de door Woonstede ingehuurd hovenier de werkzaamheden op ongepaste tijden uitvoert. T.a.v. de werkzaamheden heeft hij de hovenier in september 2010 vriendelijk verzocht de werkzaamheden op normale werktijden uit te voeren en niet alleen 's avonds en in het weekend. Hij stelde dat het knippen van de hagen veel geluidsoverlast veroorzaakt bij de bewoners. Volgens klager heeft de hovenier de voorgaande drie jaar telkens de werkzaamheden buiten de normale werktijden uitgevoerd. Hij stelde dat het woongenot hiermee wordt aangetast en verzoekt Woonstede dit niet toe te staan.

##### Afrekening servicekosten 2010

Klager vond het niet terecht dat in de afrekening servicekosten 2010 de tweede knipbeurt van de hagen van zijn woning aan de Poortlaan in rekening is gebracht. Hij eiste teruggave van de € 33,00 voor de niet uitgevoerde werkzaamheden van de tweede knipbeurt.

##### Verplicht onderhoud hagen door Woonstede

Klager kon zich niet vinden in het feit dat de bewoners verplicht zijn het onderhoud aan de hagen door Woonstede te laten uitvoeren. Hij wilde graag het onderhoud van de hagen in zijn tuin zelf uitvoeren. Hij stelde dat Woonstede met verschillende maten meet. Volgens klager mogen een aantal bewoners van de Poortlaan wel het onderhoud van de hagen in hun tuin doen. Klager vond het vreemd dat Woonstede er drie vormen van groenonderhoud op nahoudt. De derde vorm, het gemeenschappelijk groen in het hofje, wordt onderhouden door de Permar.

##### Tijdstip onderhoud van de hagen

Woonstede voerde aan dat klager van mening is dat maandag tot en met vrijdag van 08.00 – 17.00 uur normale werktijden zijn. Maar in bepaalde bedrijfstakken, waaronder de hoveniers, is het gewoon dat de werkdag start om 07.00 uur. Woonstede streeft er naar om de hagen op redelijke tijdstippen te laten knippen. Daarom is met de hoveniers afgesproken dat de werkzaamheden zoveel mogelijk overdag moeten plaatsvinden met een uitloop tot 20.30 uur in de avond en op zaterdagochtend van 08.00 – 12.00 uur. Woonstede vindt dit redelijke tijdstippen en bovendien worden deze werkzaamheden gedurende korte tijd twee keer per jaar uitgevoerd.

##### Afrekening servicekosten 2010

Woonstede voerde aan dat de tweede knipbeurt van de hagen ieder jaar gepland staat voor week 35 en 36. De bewoners worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De hovenier is vrij in het tijdstip waarop hij de werkzaamheden in de geplande weken uitvoert. Hij is 6 september 2010 (week 36) gestart met de werkzaamheden en op zaterdag 11 september 2010 was de haag van klager aan de beurt. Klager heeft de hovenier verboden de haag op die dag te knippen. De hovenier moest hiervoor de volgende werkdag terugkomen. Het gedrag van klager kwam bij de hovenier als zeer bedreigend over. Hij heeft daarop de haag niet geknipt, maar wel aangegeven dat hij niet op zijn verzoek om maandag de haag te knippen kon ingaan. De hovenier ontvangt jaarlijks een vast bedrag voor de twee knipbeurten. Dit is gebaseerd op het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van de werkzaamheden. Als de hovenier hiervoor extra moet terugkomen zijn hier kosten mee gemoeid. Woonstede vindt het alleszins redelijk dat de kosten voor de betreffende knipbeurt in rekening zijn gebracht, omdat klager de hovenier niet in de gelegenheid heeft gesteld het werk uit te voeren.

#### Verplicht onderhoud hagen door Woonstede

Woonstede voerde aan dat klager hierover in 2009 ook een geschil heeft ingediend en verwijst naar dat advies. In dat advies wordt uitgelegd dat de gemeente Ede bij de renovatie van het tuindorp de eis heeft gesteld dat er eenheid moet zijn in het uiterlijk van het tuindorp. Om aan deze eis te kunnen voldoen heeft Woonstede ervoor gekozen het onderhoud van de hagen onder haar verantwoordelijkheid te laten uitvoeren. T.a.v. het meten met twee maten voerde Woonstede aan dat het verplicht onderhoud door Woonstede alleen geldt voor de monumentale woningen. De andere woningen aan de Poortlaan moeten zelf zorgen voor het onderhoud aan de hagen. Woonstede zegt dat de uitbesteding van de hagen in het hofje aan de Permar in overleg met de hovenier heeft plaats gevonden.

#### Tijdstip onderhoud hagen

De commissie was van mening dat Woonstede goede afspraken met de hovenier heeft gemaakt over het uitvoeren van de werkzaamheden. De werkzaamheden moeten zoveel mogelijk overdag plaatsvinden. In verband met de weersafhankelijkheid van de werkzaamheden is er een uitloop afgesproken tot 20.30 uur van maandag tot en vrijdag en op zaterdagochtend van 08.00 – 12.00 uur. De commissie was het met Woonstede eens dat dit redelijke tijdstippen zijn, mede gezien het feit dat deze werkzaamheden slecht twee keer per jaar worden uitgevoerd.

#### Afrekening servicekosten 2010

De commissie was van mening dat het niet uitvoeren van de tweede knipbeurt, Woonstede niet verweten kan worden. De klager heeft zelf geweigerd de werkzaamheden te laten uitvoeren. Het is daarom alleszins redelijk dat de kosten in rekening bij huurder worden gebracht.

#### Verplicht onderhoud hagen door Woonstede

De commissie was van oordeel dat de bewering van klager dat een aantal bewoners zelf het groenonderhoud mogen uitvoeren op een misverstand berust. Dit gaat om andere woningen en niet om de monumentale woningen waarover afspraken zijn gemaakt met de gemeente Ede.

#### Uitlatingen hovenier

De commissie was van mening dat het wellicht in die omstandigheden niet onverstandig was dat de medewerker van Woonstede zich niet in de discussie mengde. Het is de commissie niet duidelijk geworden, welke ongepaste woorden door de hovenier gebruikt zouden zijn tijdens de discussie met de klager.

De commissie adviseerde de door klager ingediende klachten ongegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

#### **1108**

Klagers huurden een woning van de Woningstichting aan de Anjerhof te Wageningen. Klagers stelden dat de Woningstichting niet voldoende heeft gedaan aan de overlast die zij sinds september 2010 ondervinden. Klagers ondervinden overlast van de burens op Anjerhof 8 en de zoon van de burens op Anjerhof 4. Klagers stelden dat de zoon van Anjerhof 4? officieel van de politie niet in het huis mag wonen, maar daar desondanks verblijft. Klagers voelden zich bedreigd en gediscrimineerd. Met name de autistische zoon van klagers heeft hier veel last van en is bang om te slapen. Volgens klagers is zijn ziektebeeld hierdoor toegenomen. Klagers hebben over de situatie regelmatig contact gehad met de medewerkers van de Woningstichting maar dit heeft geen resultaat opgeleverd. Zij vonden dat er niet naar hun geluisterd wordt en dat de Woningstichting klantvriendelijk is. Voor het welbevinden van hun zoon hebben zij besloten terug te gaan naar Curaçao.

Zij stelden de Woningstichting aansprakelijk voor de situatie waarin zij verzeild zijn geraakt en vragen een compensatie voor:

- de verhuiskosten van € 3.000,00
- € 10,00 bijdrage per behandeling van hun zoon, in totaal € 1.000,00.

- een vergoeding voor de dagen waarop zij niet hebben kunnen werken omdat zij hun zoon moesten begeleiden naar therapie
- vergoeding voor de advocaatkosten.

De Woningstichting gaf in haar weerwoord de acties weer die zij hebben ondernomen n.a.v. de meldingen in 2010 en 2011 over overlast van de burens op nummer 8 en 4.

- In september 2010 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de woonconsulent van de Woningstichting en de wijkagent.
- In oktober 2010 is de klagers schriftelijk bevestigd dat volgens de politie de zoon van de burens op nummer 4 daar niet meer woonachtig was.
- De woonconsulent heeft op 5 oktober 2010 de overlastklachten met de bewoners van Anjerhof 8 besproken en heeft dit telefonisch aan de klagers mede gedeeld. In december 2010 heeft de woonconsulent n.a.v. de melding dat de zoon van Anjerhof 4 wederom in de woning verbleef een gesprek gevoerd met de klagers. De woonconsulent heeft toen aangegeven dat bedreigingen gemeld moeten worden bij de politie, want zij kunnen hiertegen optreden. Zij heeft verteld dat de Woningstichting niet kan helpen bij het zoeken naar andere woonruimte, wel is de gang van zaken rondom woningruil uitgelegd. Dit gesprek heeft de Woningstichting schriftelijk op 22 december 2010 bevestigd.
- 17 juni 2011 hebben klagers opnieuw overlast gemeld van de burens op nummer 4. Op 23 juni 2011 heeft er op uitnodiging van de Woningstichting een gesprek plaatsgevonden tussen de woonconsulent en klagers. Tijdens dit gesprek gaven klagers aan dat zij zich gedwongen voelden om te verhuizen, omdat voor hen het wonen aan de Anjerhof niet langer mogelijk was. Klagers stelden dat de Woningstichting niet voldoende ondernomen had om de overlast te beëindigen en eisten daarom een financiële vergoeding.
- Op 29 juni 2011 heeft de Woningstichting klagers schriftelijk laten weten dat zij geen financiële vergoeding zullen ontvangen, omdat zij voldoende gereageerd hebben op de overlastmeldingen. Zij hebben klagers geadviseerd hun klachten voor te leggen aan de Geschillenadviescommissie.

De commissie was van mening dat de Woningstichting in tegenstelling wat klagers stelden iedere keer wel gereageerd heeft op de meldingen van overlast.

De commissie vond het jammer dat de acties van de Woningstichting niet tot een oplossing hebben geleid en dat klagers zich daardoor genoodzaakt voelden te verhuizen.

De commissie was van oordeel dat de Woningstichting niet tekort is geschoten in haar verplichtingen t.o.v. de huurders en daarom niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de gemaakte kosten.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

### **1109**

Klager stelde dat Woonstede de afgesproken regels in het Sociaal Plan in verband met de renovatie van de Willem Marisflat niet in alle redelijkheid interpreteerde op het gebied van de servicekosten in zijn wisselwoning. In artikel 4.1 van het Sociaal Plan staat vermeld dat de kosten voor het gebruik van gas, water en elektriciteit door de bewoners zelf betaald moeten worden. Ook staat vermeld dat de huurder “dezelfde huur en servicekosten als de overige woonlasten van uw oorspronkelijke woning blijft betalen bij een wisselwoning in de Willem Marisflat”. Klager vond het terecht dat hij de kosten voor elektra, water en gas moest betalen, maar vond het niet terecht dat de verhoogde kosten in rekening werden gebracht. Zijn voorstel om de verhoogde energiekosten te compenseren door de servicekosten tot € 34,20 per maand te verhogen, werd door Woonstede afgewezen.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat bij het aangaan van het contract voor de wisselwoning is uitgegaan van art. 4.1 van het sociaal Plan, waarin staat vermeld dat de kosten voor het gebruik van gas, water en elektra voor de bewoner zijn. Woonstede erkent dat de tekst “u blijft dezelfde huur en servicekosten als de overige woonlasten van uw oorspronkelijke woning betalen bij een wisselwoning in de Willem Marisflat” voor verwarring zorgt. Omdat het artikel op meerdere manieren te interpreteren is, worden de servicekosten voor gas en water aangepast aan die van de oorspronkelijke woning. Dit houdt in dat op het voorschot water een extra korting van € 7,00 en op het voorschot gas €10,80 korting wordt toegepast. De totale korting komt hiermee op € 34,20 per maand. Het teveel betaalde bedrag van € 17,85 over de maand augustus wordt op de rekening van de klager teruggestort. Woonstede was van mening dat de klacht hiermee naar tevredenheid was opgelost en heeft klager verzocht het geschil in te trekken.

Klager heeft vervolgens het geschil ingetrokken.

### **1110**

Klager had veel last van vocht in de keuken en de rest van de woning. Hij stelde dat de woningstichting de klachten niet wilde herstellen. Volgens klager was de Rhenense Woningstichting hiertoe bereid als hij de kosten voor zijn rekening nam. Klager stelde dat dit niet eerlijk is, want de vochtproblematiek bij de burens is wel door en op kosten van de corporatie opgelost. Klager stelde dat hij bij melding van klachten onjuist bejegend wordt door de medewerkers van de corporatie. Afgelopen zomer heeft de woningstichting spouwmuurisolatie toegepast maar dit heeft niet geholpen. De kosten hiervoor zijn in de huur verrekend.

De Rhenense Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat zij verschillende keren mondeling en schriftelijk gecommuniceerd hebben met klager. Het probleem met de keuken wordt veroorzaakt door ondeskundig gebruik. Dit is bevestigd door de keukenleverancier die de situatie ter plekke heeft beoordeeld. De klager heeft in het voorjaar van 2011 de manier waarop zij behandeld werden voor de klacht over de keuken bij Art.1 Midden Nederland voorgelegd als discriminatie. In juni 2011 heeft deze organisatie laten weten dat er te weinig feiten aantoonbaar zijn die discriminatie op grond van afkomst doen vermoeden.

De commissie was van mening dat de Rhenense Woningstichting zich voldoende heeft ingezet de problemen met de keuken te verhelpen. Er is een onafhankelijk onderzoek naar de oorzaak uitgevoerd. Uit dit onderzoek blijkt dat de schade geen technische oorzaak heeft, maar te maken heeft met ondeskundig gebruik van de keuken.

Voor het oplossen van vocht in de woning heeft de woningstichting spouwisolatie laten aanbrengen, maar dit heeft niet voldoende resultaat opgeleverd. In oudere woningen is het zaak permanent te ventileren. Dit kan door ramen op een kiertje te zetten. De oorzaak zit in het ventilatiegedrag en de wijze waarop de woning verwarmd wordt door klager.

In het belang van beide partijen adviseerde de commissie een mediator, die ervaring heeft in cultuurverschillen, in te schakelen om de relatie te herstellen.

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

De directeur van de Rhenense Woningstichting volgde het advies.

#### **4. Beleidsadviezen**

Krachtens artikel 20 van het reglement heeft de commissie, naast de taken die voortvloeien uit de procedures, tot taak gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen naar aanleiding van de behandelde geschillen.

Van deze mogelijkheid heeft de commissie in 2011 één keer gebruik gemaakt en het volgende advies gegeven:

N.a.v. 1102:

De commissie adviseerde beleid vast te stellen hoe te handelen als de meteropnemer constateert dat er met de meter iets niet in orde is. De commissie adviseerde voorts om Ista hiervan in kennis te stellen en ook alle huurders die met een dergelijk systeem van meteropneming te maken hebben.