

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

WONINGCORPORATIES
WERV

VERSLAG OVER 2012

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 2012.

Ede, 8 mei 2013

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 2012 was de commissie als volgt samengesteld.

de heer W.A. Zwijnenburg	voorzitter	aftredend 31-12-2013
de heer P.L. Hartsuijker	voorzitter	aftredend 31-12-2014
mevrouw C.H.H. Pol-van Gaalen	lid (huurders)	aftredend 31-12-2013
mevrouw W.C. Bron	lid (huurders)	aftredend 31-12-2012
mevrouw J.G. de Lange-Muller	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2012
mevrouw A. de Vries-Hoppe	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2014

Eind 2012 hebben de besturen van de corporatie de aftredende leden mevrouw W.C. Bron en mevrouw J.G. de Lange-Muller met ingang van 2013 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 2012 6 maal zitting gehouden en wel op 10 januari, 14 februari, 10 april, 12 juni, 11 september en 9 oktober.

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 2012 werden, 4 zaken van de Woningstichting te Wageningen, 1 zaak van SIB Woonservice te Veenendaal, 1 zaak van de Rhenense Woningstichting te Rhenen en 3 zaken van Woonstede te Ede, in het totaal 9 zaken aan de commissie voorgelegd. In 2012 zijn in totaal 12 zaken behandeld, waarvan 3 van 2011. Verder zijn er 2 zaken aan de commissie voorgelegd die niet ontvankelijk waren, 1 zaak betrof de woonruimteverdeling en 1 zaak betrof een corporatie die geen deel uitmaakt van de WERV Geschillenadviescommissie.

3.2. Aard en verloop der zaken

11-11

Klagers hebben bezwaar ingediend over de in 2010 door Woonstede en Ista vervangen verdampingsmeters. Klagers stelden vraagtekens bij de betrouwbaarheid van deze nieuwe meters en hebben meegedeeld dat zij geen nieuwe meters willen. Op 30 september 2011 ontvingen zij een brief van Woonstede dat een deel van het voorschot aan stookkosten teruggestort werd op basis van een geschatte afrekening, omdat op hun adres de meters niet waren vervangen. Dit bedrag is door klagers ook ontvangen. Op 10 oktober 2011 ontvingen klagers een brief van Woonstede waarin aangekondigd werd dat de oude meters alsnog vervangen zouden worden omdat er anders geen afrekening kan worden gemaakt. Als klagers bleven weigeren de meters te laten vervangen, zou Woonstede vanaf 2012 een vast bedrag per maand in rekening gaan brengen, dat jaarlijks geïndexeerd werd en waarna geen afrekeningen meer komen.

Klagers willen de oude verdampingsmeters behouden en willen dat het maandelijkse vaste bedrag van 149,00 euro wordt teruggebracht naar het oude voorschotbedrag van 70,00 euro.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat de oude warmtemeters, waarbij gebruik werd gemaakt van verdampingsbuisjes, werden vervangen door een nieuw type, elektronisch radiografische meter. De vervanging was noodzakelijk omdat het buisjessysteem verouderd raakte en er steeds minder nieuwe onderdelen beschikbaar waren. Dit is per brief van 12 juli 2010 aan alle huurders meegedeeld, zowel door Woonstede als door Ista.

In september 2011 bleek bij de afrekening van het stookseizoen 2009/2010 dat in de woning aan de Groenendaal 606 de oude meters niet vervangen waren, waardoor er geen verbruikskosten konden worden berekend. Als 'schatting' heeft men toen het gemiddeld verbruik van de gehele flat Groenendaal als uitgangspunt genomen. Deze afrekening is op 30 september 2011 aan klagers verstuurd.

Bij Woonstede was niet bekend waarom de meters niet waren vervangen. Om af te kunnen rekenen, heeft Woonstede de individuele meterstanden per woning nodig, wat zij per brief van 10 oktober 2011 aan klagers meedeelde. In deze brief werden ook de consequenties vermeld wanneer men de meters niet laat vervangen. Op 24 oktober 2011 lieten klagers telefonisch weten de oude meters niet te willen vervangen. Tijdens dit gesprek heeft Woonstede wederom op de consequenties hiervan gewezen. Omdat dit gesprek niet tot een vruchtbaar einde leidde, heeft Woonstede klagers aangeraden dit bezwaar voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie. Met klagers is daarbij afgesproken, dat zolang dit geschil in behandeling is, er geen verhoging in het voorschotbedrag zal worden doorgevoerd.

Tot slot concludeerde Woonstede dat de warmtemeters worden gebruikt om de verwarmingskosten van het gehele appartementencomplex naar rato van gebruik over de bewoners van de afzonderlijke appartementen te verdelen. Dit kan alleen op een eerlijke manier, als iedere bewoner dezelfde type meters heeft.

De commissie concludeerde:

- dat Woonstede op grond van beleid en op advies van de Huurdersbond heeft besloten om verdampingsmeters te vervangen door radiografische elektronische meters.
- dat deze vervanging geen financiële gevolgen voor de huurders heeft.
- dat Woonstede de betreffende huurders tijdig op de hoogte heeft gebracht van ophanden zijnde veranderingen en de consequenties daarvan.
- dat de klager een reële afrekening krijgt als men de nieuwe meter laat plaatsen.
- dat klager coulant is behandeld in de afrekening en teruggave van stookkosten tot nu toe.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

11-12

Klager heeft op 26 september 2011 een brief geschreven aan de Woningstichting te Wageningen die relatie houdt tot de wateroverlast van zijn buurvrouw, woonachtig op Olympiaplein 17-1. Als klager op deze brief geen antwoord krijgt, stuurt hij op 10 oktober 2011 een rekening aan de Woningstichting voor bewezen diensten. Naar aanleiding van de rekening wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met de heer Giesbers van de Woningstichting. Dit onderhoud heeft klager als teleurstellend ervaren. Klager ontving op 15 november 2011 een brief van de Woningstichting, waarin werd gesteld dat klager geen vergoeding kreeg betaald. De Woningstichting deelde wel mee dat klagers initiatief getuigde van goede maatschappelijke betrokkenheid met naasten, en dat zij dit wilde belonen met een bedrag van 1000,00 euro. Klager maakte bezwaar dat dit bedrag geenszins de lading van zijn inspanningen van 10 weken dekte en wees dit voorstel af. Klager verzocht de Geschillenadviescommissie hierin te willen bemiddelen.

De Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat het van 28 juli 2011 t/m 6 oktober 2011 heeft geduurd om de woning van mevrouw zodanig droog te krijgen dat zij de woning weer kon betrekken. Verweerder meldde dat tijdens deze periode veelvuldige contactmomenten zijn geweest. Bij aanvang van de werkzaamheden zijn alternatieven voor huisvesting en de uitvoering van de werkzaamheden besproken. Op vrijwillige basis en zonder aanvullende afspraken of voorafgaande voorwaarden, heeft klager aangeboden de benodigde dienstverlening op zich te nemen. Inmiddels is door de verzekeraar van mevrouw alle materiële schade aan haar uitgekeerd. Daarnaast is de huur gedurende deze periode verrekend omdat mevrouw geen volledig genot heeft gehad van haar woning en heeft zij een boeket bloemen ontvangen. Het bevreemde de Woningstichting dat mevrouw zelf nooit haar ontevredenheid heeft uitgesproken over de afhandeling van de hele situatie.

De commissie gaat ervan uit dat de klager optreedt namens zijn buurvrouw, huurder van Olympiaplein 15-1, waar de wateroverlast heeft plaatsgevonden. De commissie constateerde dat er geen schriftelijke machtiging was, en besloot deze alsnog bij klager op te vragen.

De commissie constateerde dat:

- er t.a.v. wateroverlast tussen de Woningstichting en mevrouw, dan wel klager, frequent contact is geweest;
- dat de Woningstichting adequaat heeft gereageerd en intens betrokken was bij het probleem;
- dat de Woningstichting mevrouw vervangende huisvesting heeft aangeboden; Mevrouw heeft besloten hiervan geen gebruik te maken en bij klager in te trekken. Er is op dat moment niet gesproken over compensatie noch een verzoek daartoe gedaan. Mevrouw heeft op vrijwillige basis een oplossing voor huisvesting gezocht. Het beleid van de Woningstichting is dat er vervangende huisvesting wordt aangeboden; indien men zelf kiest voor een andere oplossing voor verblijf bij familie of vrienden, dan is het beleid van de Woningstichting dat daarvoor geen compensatie verleend wordt.
- dat de klager op basis van vrijwilligheid heeft aangeboden werkzaamheden te verrichten, uitgaande van een periode van 2 à 3 weken; geen van beide partijen kon voorzien dat dit 10 weken zou duren. Ook hier is niet gesproken over een financiële vergoeding.

- dat mevrouw haar tevredenheid heeft getoond over de afhandeling van de wateroverlast door de Woningstichting.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren en de claim af te wijzen. De commissie was van mening dat de tegemoetkoming van 1000,00 euro die door de Woningstichting is aangeboden, gezien het feit dat de periode zoveel langer dan voorzien was, alleszins redelijk is.

De directie van de Woningstichting volgde het advies.

11-13

Klagers hebben de woning aan de Arnold Koningstraat 205 op 27 september 2011 met urgentie geaccepteerd, maar vinden dat Woonstede het huis niet in goede staat heeft opgeleverd en vragen of achterstallige zaken alsnog kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast vinden klagers de communicatie vanuit Woonstede onprettig en voelen zij zich onheus bejegend.

Klagers hebben problemen met:

- het feit dat Woonstede antwoordt dat men de woning dan maar niet had moeten accepteren
- 1 gestuukte muur en 3 gladde muren in de douche
- professionele schoonmaak of vervanging van tegels in wc, keuken en badkamer
- grote gaten aan de zijkant van het keukenblok
- schoonmaak ventilatoren
- sloten op deuren in de woning en binnenberging in de woning
- vervanging keukenblok; dit zou niet gebeuren i.v.m. te verwachten renovatie 2013/2014, echter het bevreedde klagers dat bij twee burens het keukenblok wel is vervangen; ook een verzoek om zelf de keuken te mogen vervangen heeft Woonstede afgewezen.
- een rekening van 45 euro voor het 4 maal 'niet thuis' zijn bij bezoek door de reparateur
- onvriendelijke bejegening door Woonstede, met name aan de telefoon.

Klagers waren van mening dat wanneer Woonstede van huurders vraagt dat zij hun woning netjes moeten opleveren, de volgende huurder - als dit niet gebeurt - niet hiervan de dupe mag zijn.

Woonstede antwoordde in haar brief van 4 januari 2012 dat klagers tijdens het moment van oplevering geen opmerkingen hadden. Bij een tweede afspraak met een andere opzichter, heeft ook deze opzichter geconstateerd dat de woning oud is, maar technisch in goede staat verkeert. Daarom heeft de opzichter geen opdracht gegeven tot extra werkzaamheden, behalve het stukken van één douchewand, die ruwer was dan de andere drie douchewanden.

Voor het schoonmaken van ventielen bestaat een onderhoudsabonnement; klager kan daarvoor gewoon een afspraak maken. Ventilatioerosters in de ramen moet de huurder zelf schoon te maken. Er staat voor 2013/2014 groot onderhoud gepland voor deze flat, waarbij keuken en geisers worden vervangen. Woonstede heeft op de vraag van klager aangegeven dat zij hun keuken mogen vervangen, maar dat deze weer tijdelijk verwijderd moet worden ten tijde van het groot onderhoud. Woonstede heeft bij haar uitvoerders gecontroleerd of de afspraken zijn nagekomen; bij één afspraak is een monteur weggestuurd omdat hij de slaapkamer van een kind niet mocht betreden. Klager heeft de vorige woning keurig aan Woonstede opgeleverd. Woonstede begrijpt dat verhuizing naar een woning met oudere voorzieningen een gevoel van mindere kwaliteit aan de huurder geeft. Echter, gedateerde voorzieningen die technisch goed zijn, zijn geen aanleiding om tot vervanging over te gaan.

De commissie constateerde dat:

- er rondom de oplevering van de woning tot twee maal toe een opzichter in de woning is geweest om met de klagers de woning te bekijken en problemen te bespreken en dat beide opzichters de technische staat van de woning voldoende beoordeelden;
- het aannemelijk is dat de woning in technisch goede staat verkeerde toen de woning werd opgeleverd;
- door Woonstede bevestigd is dat de gehele keuken eind 2012/begin 2013 gerenoveerd wordt;
- dat het geen beleid van Woonstede is dat alle binnendeuren van sloten worden voorzien;
- dat de vierde wand van de douche uit coullance gladder is gemaakt door de woningstichting;

- schoonmaak- en schilderwerk voor rekening van de huurder komt;
- ventielen kunnen via het onderhoudscontract door Woonstede worden gereinigd; de roosters boven de ramen zijn voor rekening van de klagers zelf.
- dat niet geverifieerd kan worden of klagers door de telefonisten onheus worden behandeld maar Woonstede wel adviseert hierop alert te zijn.

De commissie kon er begrip voor opbrengen dat de staat van de woning tegenviel bij de bewoners, gezien het feit dat zij zelf een woning keurig hebben achtergelaten.

De commissie was het met klagers eens dat het op de weg van Woonstede had gelegen om de gaten aan de buitenzijde van het keukenblok voor het oog te herstellen.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren met uitzondering van het deel dat betrekking heeft op het herstel van de gaten aan de buitenzijde van het keukenblok.

De directie van Woonstede volgde het advies.

12-01

Klager woont sinds 25 augustus 2007 naar tevredenheid op de Harnjeshof 7 te Wageningen. Daarvoor woonde zij in een vochtige woning, waar ze veel last had van haar astma. In november 2011 heeft de firma Eltag in opdracht van de Woningstichting, de dakventilatoren en ventilatieventielen vervangen. Sinds die tijd ervaart klager dat het in haar huis veel te vochtig blijft na het douchen, waardoor bed, beddengoed, slaapzakken en kleding klam worden. Ze heeft ook meer last van astma, wat zich uit in erg veel hoesten. Zij probeert vaak even ramen open te zetten of de cv extra te stoken, maar het biedt structureel geen soelaas. De Woningstichting heeft meerdere keren geprobeerd het probleem te verhelpen, waarvoor klager ook waardering uitspreekt. Op 13 december 2011 heeft de firma Eltag op verzoek van de Woningstichting metingen uitgevoerd. Klager geeft aan dat het derde meetrapport niet volledig gemeten is, maar op ervaring van de medewerker van Eltag is gebaseerd. Uit de metingen kan geconcludeerd worden dat de ventilatie aan de norm voldoet en de Woningstichting neemt deze conclusie over. Hoewel klager meldde dat het inmiddels wel iets minder vochtig is in huis bleef zij van mening dat het droogte-niveau van vóór de nieuwe dakventilator en binnenventielen niet gehaald wordt en verzocht de commissie om bemiddeling naar eenzelfde 'droge' situatie als voorheen.

De Woningstichting schetste de situatie dat het complex waarin klager woont deel uitmaakt van 47 appartementen, verdeeld over vier woonlagen. Klager woont op de eerste woonlaag. In november 2011 zijn in het kader van planmatig onderhoud de collectieve dakventilatoren vervangen. Tijdens deze vervanging is nachtverlaging op het toerental toegepast om energiebesparing te realiseren. De afzuigcapaciteiten overdag zijn niet gewijzigd ten opzichte van de oude situatie. Na het plaatsen van de nieuwe dakventilatoren heeft mevrouw regelmatig telefonisch aangegeven haar woon- en slaapkamer als 'klam' te ervaren, direct na gebruik van de douche. De Woningstichting heeft op iedere melding van klager actie ondernomen. In haar vorige woning had klager dezelfde klachten en is er na uitgebreide gesprekken uiteindelijk een individueel mechanisch afzuigstelsel in haar woning aangebracht. Ondanks uitgebreide uitleg over stook- en ventilatiegedrag is klager uiteindelijk toch naar een andere woning, de Harnjeshof 7, verhuisd, waar nu ook dezelfde klachten worden ervaren.

Van de andere 46 identieke woningen uit het complex zijn geen meldingen over 'klamme' situaties in de woning binnengekomen. Om een objectieve beoordeling van de situatie te krijgen, heeft de firma Eltag in opdracht van de Woningstichting een rapportage opgesteld over de afzuigcapaciteit van de woning. Hierbij is vastgesteld dat de mechanische ventilatie in de woning volledig voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijk normen en voorschriften met betrekking tot hoogbouw (appartement) woning bouwjaar 1982. Deze conclusie heeft de Woningstichting doen besluiten om hierna niet meer in te gaan op verdere meldingen of verzoeken van klager over ventilatieproblemen.

De commissie constateerde dat:

- het opmerkelijk is dat er geen exacte meetresultaten zijn van rapport 3, maar dat door de corporatie aannemelijk is gemaakt dat dit meetrapport binnen de marges valt en het systeem volgens de normen goed werkt.
- het stook- en ventilatiegedrag ook van invloed kan zijn op de klamheid; klager zou er toch nog eens goed naar kunnen kijken of hierin verbeteringen zijn te bereiken.
- de communicatie tussen partijen op een zorgvuldige manier verloopt.
- de Woningstichting al het mogelijke heeft gedaan om het probleem op te lossen.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

12-02

Klager vond het niet terecht dat haar inschrijfduur van ongeveer 18 jaar in de gemeente Wageningen kwam te vervallen toen zij een appartement in de gemeente Ede kocht. Klager heeft vervolgens contact opgenomen met de Woningstichting te Wageningen maar die wilden hierover niet met klager in gesprek.

Klachten die over de inschrijfduur gaan en daarmee onder de woonruimteverdeling vallen worden door de Geschillenadviescommissie niet behandeld. Klager is doorverwezen naar de Klachtencommissie Woonruimteverdeling van de gemeente Wageningen, omdat klachten over de woonruimteverdeling onder de bevoegdheid van deze commissie vallen. De klacht is daarmee niet ontvankelijk verklaard.

12-03

Klager huurde samen met zijn overleden moeder de woning aan de Julianastraat te Wageningen. Klager stelde dat de Woningstichting in gebreke bleef in de verstrekking van haar dienstverlening en informatievoorziening richting huurder. Klager heeft de Woningstichting verzocht onderbouwde informatie te verstrekken over de uitbetaling van de waarborgsom van zijn overleden moeder, voormalig hoofdhuurder van de woning. Tevens heeft hij verzocht om uitschakeling van een seizoensgebonden klok op de blokverwarming van het complex waarvan zijn woning deel uitmaakt. Klager stelde dat hij behalve een korte telefonische mededeling dat twee medewerkers bezig waren met de beantwoording van zijn verzoek niets meer vernomen heeft.

Verweerder voerde in haar weerwoord aan dat de beantwoording enige tijd in beslag heeft genomen omdat het verzamelen van de beschikbare informatie tijd heeft gekost. De terugbetaling van alle waarborgsommen aan alle huurders heeft in 1993 plaatsgevonden of is verrekend met de huurachterstand. In de brief van 15 februari 2012 heeft verweerder klager laten weten dat op het moment van terugbetaling aan zijn overleden moeder er sprake was van een huurachterstand. De uitbetaling van de waarborgsom is destijds met de huurachterstand verrekend. Helaas beschikte verweerder alleen over een kopie waarop de rente van de betaalafpraak was afgeboekt, maar niet over inhoudelijke informatie over de huurachterstand. Dit heeft te maken met de verstreken bewaarplicht van dergelijke transacties. De Woningstichting bood haar excuses aan voor het verstrijken van de reactietermijn en beloofde in de toekomst alert te zijn om herhaling te voorkomen. Over de uitschakeling van de klok over de blokverwarming voerde verweerder aan dat dit technisch gezien wel mogelijk is, maar de consequentie is dat alle bewoners van het complex hier de gevolgen van ondervinden. Het meer leveren van warmte in de nacht heeft tot gevolg dat de kosten voor alle huurders zullen stijgen. Om dit door te voeren moet 70% van alle huurders akkoord gaan met deze wijziging.

De commissie was van mening dat er een tegenstrijdigheid zit in de individuele afrekening t.o.v. de seizoensgebonden tijdsklok op de collectieve blokverwarming.

Ter zitting heeft de vertegenwoordigster van de Woningstichting toegezegd bereid te zijn de bewoners van het complex te enquêteren over het verwijderen van de seizoensgebonden klok op de blokverwarming. Dit brengt namelijk een wijziging van beleid voor de servicekosten tot stand en heeft tot gevolg dat de kosten per woning omhoog kunnen gaan. Minimaal 70% van de bewoners van het complex moeten hieraan hun goedkeuring verlenen.

De commissie is van mening dat de Woningstichting vanwege bovengenoemde reden de tijd klok niet zomaar op verzoek van klager kan uitschakelen

De commissie adviseerde:

- verweerder in contact met klager te treden om te informeren of het gewenst is dat de Woningstichting de enquête zal uitvoeren.
- verweerder bij klager na te gaan of de ter zitting besproken technische oplossing, het plaatsen van een individuele thermostaat, een oplossing is voor zijn probleem.
- de Woningstichting deze beide opties binnen twee maanden nader te onderzoeken en de commissie hierover te berichten.

De commissie zal vervolgens nagaan of de klacht voor de klager naar tevredenheid is opgelost.

De Woningstichting heeft klager op 16 mei 2012 schriftelijk de vraag voorgelegd of hij akkoord gaat met het houden van een enquête onder de bewoners van het complex voor het aanpassen van de kloktijden. Voor deze wijziging moet minimaal 70% van de bewoners toestemming geven. De klager heeft de Woningstichting per email laten weten dat een enquête voor hem geen passende oplossing is.

Bij navraag aan de installateur blijkt het technisch gezien niet mogelijk te zijn één appartement individueel en afzonderlijk te regelen van de collectieve cv -installatie.

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren nu bleek dat:

1. de voorgestelde technische oplossing, het installeren van een individuele klokthermostaat, niet mogelijk is met de huidige collectieve cv-installatie.
2. klager zelf het voorstel om een enquête te houden onder de bewoners, om te bewerkstelligen dat de kloktijd later wordt ingesteld, heeft afgewezen.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

12-04

De vader van klager huurde een woning aan de Irenestraat 20 te Rhenen van de Rhenense Woningstichting. Na zijn overlijden hebben de erven de huur opgezegd per 29 november 2011. De woning is tenslotte op 21 november 2011 opgeleverd. Klager stelde dat het niet terecht is dat de corporatie de huur doorberekend tot en met 29 november 2011. Klager vond dat de Rhenense Woningstichting niet correct gehandeld heeft op de volgende punten:

- De huurder wordt niet geïnformeerd over het feit dat bij eerdere oplevering van de woning de huur doorbetaald moet worden tot de datum waarop de huur schriftelijk is opgezegd.
- De erven hebben na de oplevering geen toegang meer tot de woning. Klager moet daarentegen wel huur betalen waarvoor hij niets terugkrijgt. Klager stelde dat de corporatie zich de huur oneigenlijk toerekent.
- Bij oplevering van de woning na de datum van de huuropzegging wordt door de corporatie ook huur in rekening gebracht.

Klager vroeg zich af of de corporatie handelt in strijd met haar eigen regelgeving en verwijst hiervoor naar de brochure "Huuropzegging". Hierin staat dat de corporatie huur in rekening brengt zolang de huurder sleutels in zijn bezit heeft. Gezien het feit dat klager de sleutels bij de eindoplevering op 21 november 2011 heeft ingeleverd, vond hij het terecht dat de huur over de tussenliggende periode terugbetaald wordt.

De verweerder voerde aan dat de erven de huur op 19 oktober 2011 per 29 november 2011 opgezegd hebben. Zij hebben dit per brief bevestigd en hierin medegedeeld dat de eindoplevering op de laatste dag van de huurovereenkomst zou plaatsvinden. Op verzoek van de erven heeft de eindoplevering op 21 november 2011 plaatsgevonden. Hieraan kan niet de consequentie verbonden worden dat de huurovereenkomst dan ook eerder eindigt en de huur tot de datum van de door klager gekozen eindoplevering betaald moet worden. Juridisch gezien wordt de huurovereenkomst beëindigd door huuropzegging en niet door oplevering.

De klager baseerde zijn standpunt op de volgende passage uit de brochure "Huuropzegging": "Zolang u in het bezit van de sleutels, wordt de huur aan u in rekening gebracht". Dit houdt in dat als een huurder de sleutel inlevert na het beëindigen van de huurovereenkomst de kosten(huur) tot het moment van het inleveren van de sleutels doorberekend worden aan de huurder. Klager kan hieruit niet concluderen dat eerdere oplevering minder huur betalen inhoudt. Dit zou betekenen dat de kosten van de leegstand van de woning voor rekening van de Rhenense Woningstichting zouden komen. De woning kan pas door de corporatie per datum van de huuropzegging in de verhuur worden aangeboden.

De commissie was van mening:

- dat de opzegdatum het einde van de huurovereenkomst betreft en niet de datum van oplevering inclusief het inleveren van de sleutels.
- dat de tekst in de brochure "Huuropzegging" niet voor iedereen duidelijk weergeeft dat bij het naar voren halen van de opleverdatum de opzegdatum niet veranderd.
- dat het afwijzen van het verzoek van de Rhenense Woningstichting niet in strijd is met de wettelijke regelgeving noch in strijd met de eigen regelgeving. Ook is niet gebleken dat er gehandeld is in strijd met het eigen beleid.

De commissie adviseerde:

1. de tekst in de brochure "Huuropzegging" aan te passen, zodat voor iedereen duidelijk is dat bij eerdere oplevering dan de opzegdatum dit niet leidt tot terugbetaling van de huur over de tussenliggende periode.
2. de klacht ongegrond te verklaren.

De directeur van de Rhenense Woningstichting volgde het advies.

12-05

Klager huurt sinds maart 1995 de woning aan de Jagerskamp 20 van de Woningstichting. Klager heeft destijds op zijn kosten verwarming in de woning laten aanleggen, omdat de corporatie negatief op zijn verzoek reageerde. In het aanwezige rookkanaal heeft hij volgens de geldende voorwaarden een inbouwhaard laten installeren. De haard heeft 12 jaar zonder problemen gefunctioneerd. In die tijd is de schoorsteen diverse keren geveegd. Op 6 februari 2012 ontstond er een schoorsteenbrand die klager meteen bij de Woningstichting heeft gemeld. Ook heeft hij de brand gemeld bij zijn inboedelverzekering, die de ontstane schade aan zijn inboedel vergoed heeft. Volgens diverse instanties zoals de verzekering en de brandweer is de schade aan de schoorsteen en eventuele vervolgschade voor rekening van de Woningstichting. Volgens deze instanties was de schoorsteenbrand niet te voorkomen vanwege veroudering van het schoorsteenkanaal en de extreme koude weersomstandigheden. Hierop heeft klager contact gezocht met de Woningstichting en verzocht een specialist te raadplegen zodat zij een definitief standpunt kunnen bepalen. Klager wil wel bijdragen aan de kosten, maar niet als de kosten voor de Woningstichting zijn en gedekt kunnen worden via hun verzekering. Klager stelde dat hij diverse keren contact heeft gezocht met de corporatie maar tot op heden geen reactie heeft ontvangen. Klager vroeg de commissie om duidelijkheid te scheppen in deze zaak zodat het herstel van het defecte rookkanaal in gang gezet kan worden.

De Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat de schade aan het rookkanaal is ontstaan door een kachel die door klager zelf is aangebracht. Aangezien deze kachel zonder toestemming is aangebracht kunnen de kosten niet voor rekening van de corporatie zijn. N.a.v. de mail van klager

met het verzoek om duidelijkheid over wie de kosten van de schade aan het rookkanaal moet betalen, heeft de opzichter op 21 februari 2012 klager een bezoek gebracht. Tijdens dit bezoek heeft de opzichter nogmaals uitgelegd dat de kosten voor klager zijn. Op verzoek van klager heeft de opzichter zijn verzoek wederom intern besproken. De conclusie bleef dat de kosten niet voor de Woningstichting zijn maar voor klager. Na terugkoppeling aan klager heeft de corporatie op zijn verzoek de vraag voorgelegd aan de verzekeringsmaatschappij waar de opstalverzekering loopt. Op advies van deze verzekeringsmaatschappij is de vraag voorgelegd aan de aansprakelijkheidsverzekering. Ook door deze verzekeringsmaatschappij is de claim op 24 april 2012 afgewezen.

Vervolgens heeft de Woningstichting de zaak voorgelegd aan mr. T.J. de Groot, advocaat. In haar advies onderschrijft deze de mening van de Woningstichting. De schade en het ongemak vloeien voort uit een haard die klager zonder toestemming heeft aangebracht. Daarnaast is de haard aangebracht zonder rekening te houden met de aard (kolenkachel of gaskachel) van het rookkanaal en zonder bescherming voor de directe hitte van het houtvuur. Hieruit vloeit voort dat de Woningstichting niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor eventuele schade die hier het gevolg van is.

De commissie was van mening dat klager bij het installeren van de haard veranderingen in de schoorsteenmantel heeft aangebracht zonder dat hij hiervoor toestemming aan de Woningstichting heeft gevraagd. Hij heeft wel het advies van de installateur gevolgd, maar alles zonder medeweten van de corporatie, daarom zijn de kosten voor klager.

De commissie adviseerde:

1. het geschil ongegrond te verklaren.
2. klager de eigen aansprakelijkheidsverzekering in te schakelen voor het verhalen van de door de schoorsteenbrand ontstane schade aan de schoorsteen c.q. het rookkanaal.

12-06

Het geschil dat klaagster voorlegde is tweeledig. Het eerste deel ging over de gang van zaken rondom het betrekken van de nieuwe woning aan de Brinkweg van Woonstede en het tweede deel ging over de oplevering en de eindafrekening van de oude woning aan de Mariëndaal.

Woning Brinkweg

Na het ontvangen van de sleutels bleken een aantal zaken bij de oplevering niet in orde te zijn. Om hierin gelijk te krijgen was een tweede inspectie door de opzichter noodzakelijk. Alle plafonds zowel op de begane grond als op de 1^e verdieping moesten vervangen worden. Het ging om zachtboardplafonds, die in verband met de brandveiligheid niet meer toegestaan zijn. De vloer moest worden geëgaliseerd en verder moesten er nog een aantal kleine reparaties uitgevoerd worden. De uitvoering van deze werkzaamheden heeft 10 werkdagen geduurd. Gedurende deze werkzaamheden was het voor klaagster niet mogelijk om in de woning te wonen of werkzaamheden uit te voeren. Het verzoek van klaagster om de betaalde huur over deze 10 dagen terug te betalen werd afgewezen. Woonstede heeft wel haar excuses gemaakt over de gang van zaken.

Woning Mariëndaal

Bij de oplevering kwam de opzichter van Woonstede tot de conclusie dat de vloerplinten ontbraken, evenals het glazen planchet in de badkamer. Ook was de woning niet schoon genoeg en wilde hij schoonmaakkosten in rekening brengen. In totaal kwamen de kosten neer op € 672,00. Klaagster heeft vervolgens besloten de sleutels niet in te leveren en de werkzaamheden zelf uit te voeren. De opzichter was het hiermee niet eens, omdat hij niet wist wanneer er tijd zou zijn voor een nieuwe eindcontrole, mede omdat hij bij de voorcontrole voor niets aan de deur was geweest. Ook werd klaagster medegedeeld dat het alleen maar duurder zou worden, omdat over de dagen dat de sleutels nog in bezit zijn van de huurder, huur betaald moet worden.

Klaagster heeft de gevraagde werkzaamheden in het weekend uitgevoerd en dit op maandag bij Woonstede gemeld. De woensdag na het weekend vond de nieuwe eindcontrole plaats.

De opzichter was niet tevreden over de uitgevoerde werkzaamheden en vond tenslotte nog een gaatje in het aanrechtblad en er ontbraken twee sleutels. Het aanrechtblad moest vervangen worden. De rekening die klaagster daarna ontving was inderdaad hoger dan het eerstgenoemde bedrag, namelijk € 760,00.

Klaagster vond het niet terecht dat haar 3 dagen extra huur in rekening werden gebracht en de kosten voor een nieuw aanrechtblad inclusief sloopkosten. Zij heeft dit schriftelijk gemeld bij Woonstede. Woonstede heeft hierop € 411,00 minder in rekening gebracht, omdat het aanrechtblad ook gerepareerd kon worden. Wel beweerde Woonstede dat het nieuwe blad reeds besteld was. Klaagster stelde dat bij een bezoek aan de nieuwe huurder van haar oude woning het aanrechtblad niet vervangen noch gerepareerd was. Hierover heeft zij contact opgenomen met Woonstede en een afspraak gemaakt met het hoofd Klantencontacten. In dit gesprek werd verteld dat de opzichter niet op de hoogte was van het feit dat een aanrechtblad gerepareerd kan worden. Het nieuwe aanrechtblad was nog niet geplaatst omdat hier een levertijd van ongeveer drie weken op zat. Op de vraag waarom in de correspondentie vermeld werd dat het aanrechtblad al vervangen was, werd geantwoord dat dit een schrijffout was. Klaagster stelde dat het hoofd Klantencontacten niet eerlijk was in haar antwoorden. Vervolgens werd klaagster nogmaals € 50,00 minder in rekening gebracht. Klaagster stelde dat Woonstede haar huurders niet netjes behandelt en haar afspraken niet nakomt. Bovendien wordt volgens klaagster niet altijd de waarheid verteld over zaken die duidelijk anders zijn.

Woning Brinkweg

Woonstede voerde aan dat de woning nog een korte exploitatietermijn heeft en dat dit betekent dat er zo weinig mogelijk werkzaamheden worden uitgevoerd. De woning moet schoon, heel en veilig zijn. Volgens haar beleid worden zachtboardplafonds niet vervangen, maar aangezien het in deze woning tot gevaarlijke situaties kan leiden omdat de zolder in open verbinding staat met de zolder van de burens, is besloten de plafonds op de 1^e verdieping te vervangen. Uit coulance naar de huurder zijn ook twee plafondplaten in de keuken vervangen. Omdat klaagster vond dat de vloer niet egaal was heeft Woonstede vloerplaten ter beschikking gesteld. Gezien de leeftijd van de woning wordt hier normaliter niets aan gedaan, want de vloer was nergens verrot of verzakt. Klaagster heeft geen restitutie van de huur ontvangen, omdat deze werkzaamheden ook in bewoonde staat worden uitgevoerd. Klaagster had haar werkzaamheden gewoon kunnen uitvoeren, omdat niet overal in de woning gewerkt werd. Omdat klaagster de bovenverdieping vóór de vervanging van de plafondplaten geschilderd had en dit door het stof opnieuw moest doen, heeft zij hiervoor een bedrag van € 50,00 ontvangen.

Woning Mariëndaal

Woonstede voerde aan dat klaagster bij de voorcontrole niet aanwezig was en dat zij ook niet gereageerd heeft op de nietthuiskaart die de opzichter in de brievenbus heeft achtergelaten. Hierdoor kon niet verteld worden hoe de woning achtergelaten moest worden. Bij de eindcontrole bleek toen dat er vloerplinten ontbraken en dat de woning niet was schoongemaakt. Het ontbrekende planchet is niet in rekening gebracht. Er wordt dan altijd aangegeven wat de kosten zijn als de werkzaamheden door Woonstede worden uitgevoerd. Klaagster heeft ervoor gekozen de werkzaamheden zelf uit te voeren met het gevolg dat er huur in rekening wordt gebracht tot het inleveren van de sleutel.

Bij de tweede eindcontrole constateerde de opzichter dat de werkzaamheden niet netjes waren uitgevoerd. Ook zag hij toen dat er twee gaatjes in het aanrechtblad zaten. Helaas heeft hij dit bij de 1^e controle over het hoofd gezien. Aangezien de schade door klaagster is veroorzaakt worden de kosten voor een nieuw aanrechtblad bij haar in rekening gebracht. In dezelfde periode heeft het Servicepunt van Woonstede kennis gemaakt met een bedrijf dat bepaalde beschadigingen in een blad kan repareren. De kosten worden hierdoor veel lager. Dit was bij de opzichter op dat moment niet bekend. Toen dit bekend werd, is bij klaagster alleen de reparatiekosten van € 250,00 in rekening gebracht en heeft Woonstede € 411,58 voor haar rekening genomen, omdat het nieuwe blad al besteld was.

Het nieuwe aanrechtblad was nog niet geplaatst bij de nieuwe huurder toen klagster daar op bezoek was, omdat de levertijd minimaal drie weken is. De nieuwe huurder was niet op de hoogte van het plaatsen van het nieuwe aanrechtblad omdat de oplevering van de woning door een andere opzichter was gedaan en hij vergeten was dit te melden.

Tijdens het gesprek werd Woonstede duidelijk dat op het gebied van de correspondentie en de behandeling daarvan een aantal zaken elkaar gekruist hebben. Dit is niet bevorderlijk voor de onderlinge communicatie. Klagster ging ervan uit dat het blad gerepareerd zou worden, gezien het bedrag op haar rekening, en niet dat het alsnog vervangen zou worden.

De commissie was van mening:

- dat de verschillende reacties van Woonstede hebben geleid tot onjuistheden die voor rekening van Woonstede komen, zoals:
 - o de aanvankelijke beslissing om de zachtboardplafonds niet te vervangen.
 - o het tot twee keer toe schriftelijk bevestigen van de vervanging van het aanrechtblad terwijl dit in de praktijk niet het geval was.
- dat de drie dagen extra in rekening gebrachte huur voor de Mariëndaal voor rekening van huurder is omdat klagster bij voorcontrole niet aanwezig was en zij ervoor gekozen heeft de werkzaamheden zelf uit te voeren.
- dat in die 10 dagen door klagster niet overal in de woning gewerkt kon worden, maar aangezien er ook werkzaamheden op verzoek van klagster uitgevoerd werden, hoeft dit niet in tijd gecompenseerd te worden.
- dat door een verkeerde inschatting van de opzichter het vervangen van de plafondplaten niet voor oplevering van de woning is gebeurd, het redelijk is hiervoor een compensatie te geven.
- dat het standpunt van Woonstede dat klagster al voldoende gecompenseerd is door de materialen van de nieuwe vloer, plafondplaten, verfbon en het niet in rekening brengen in de huur van de nieuwe CV niet correct is.
- dat het in rekening brengen van € 250,00 reparatiekosten niet in verhouding staat tot de werkelijke kosten. Woonstede maakt hier gebruik van een standaard bedrag. Hierbij mist de commissie elke vorm van transparantie.
- dat de verrekening van de uit te keren servicekosten niet correct is als het om een betwist bedrag gaat. De vordering is dan niet meer direct opeisbaar.

De commissie adviseerde:

1. De klacht gegrond te verklaren, behalve op het punt van de in rekening gebrachte drie dagen extra huur voor de Mariëndaal.
2. de drie dagen extra huur van de woning aan de Mariëndaal te compenseren voor het ongemak van de werkzaamheden in de nieuwe woning na de sleuteloverdracht.
3. het in rekening gebrachte bedrag van € 250,00 voor het aanrechtblad terug te brengen tot de werkelijk gemaakte reparatiekosten.

De directie van Woonstede volgde het advies.

12-07

Klagers huren al 30 jaar de woning aan de Mariëndaal 203 van Woonstede. Klagers stellen dat Woonstede destijds de deuren die door de voorgangers beschadigd zijn niet heeft vervangen. Klagers hebben dit niet kenbaar gemaakt vanwege taalproblemen en omdat zij niet bekend waren met hun rechten en plichten als huurder. Klagers hebben in 2011 contact gezocht met Woonstede om dit alsnog met terugwerkende kracht geregeld te krijgen. Op 28 september 2011 meldden klagers dat de binnendeuren geschilderd moesten worden. Woonstede geeft aan dat de bewoner het binnenschilderwerk zelf moet doen. Begin oktober constateerde de opzichter na inspectie dat de deuren niet kosteloos vervangen zullen worden, omdat de deuren schade vertonen die vermoedelijk wordt veroorzaakt door het gebruik door klagers. Dit wordt na een second opinion door een andere opzichter op 2 februari 2012 nogmaals bevestigd. Verweerder biedt wel aan twee deuren opnieuw af

te hangen. Klagers gaan hier echter niet op in, maar houden vast aan het verzoek de deuren te vervangen.

Klagers menen dat de opzichter niet objectief was. Klagers voelden zich niet serieus genomen omdat klagers verzocht werden in eigen huis Nederlands te spreken, terwijl daarvoor juist de dochter aanwezig was.

Tot slot voeren klagers aan dat bij twee bewoners van de Mariëndaal de beschadigde deuren wel vervangen zijn door Woonstede, zonder bij de bewoners kosten in rekening te brengen.

Verweerder voerde in het weerwoord aan dat klagers (via hun dochter) op 28 december 2011 schreven dat ze het niet eens waren met de beslissing om de deuren niet te vervangen. Op 2 februari 2012 vond op verzoek van klagers een second opinion plaats. Tijdens dit bezoek verzochten klagers alle binnendeuren, negen in totaal, te vervangen, terwijl zij aanvankelijk verzochten om drie binnendeuren te vervangen.

Op 2 maart 2012 deelde de tweede opzichter schriftelijk mee dat de schade aan vier deuren door klagers zelf is veroorzaakt. De lichte schade aan de overige deuren was door middel van plamuur en verf netjes op te lossen. Klagers beriepen zich op het feit dat de deuren al beschadigd waren toen zij op 5 april 1983 de woning gingen huren. Verweerder geeft aan dat de opzichter in zijn inspectierapport van 30 maart 1983 geen kapotte deuren vermeldt. Er staat zelfs in het rapport dat de woning door de vorige bewoners zeer netjes is achtergelaten.

Ten aanzien van de objectieve beoordeling meldt verweerder dat zowel mevrouw als dochter Lahri prima Nederlands spreken. Toen echter duidelijk werd dat de opzichter vond dat de schade door klagers zelf was veroorzaakt, spraken moeder en dochter in eigen taal. De opzichter vond dit niet prettig en heeft gevraagd of zij in het Nederlands verder wilden spreken. De beoordeling van het verzoek was op dat moment al uitgesproken en had niets met de taal te maken.

Ten aanzien van het vervangen van deuren bij twee andere bewoners op de Mariëndaal kent verweerder de feiten en omstandigheden niet en kan daarop niet reageren.

Het is niet zo dat Woonstede nooit binnendeuren vervangt. Dit gebeurt wel als bijvoorbeeld deuren niet goed meer passen of als onderdelen niet goed meer te bevestigen zijn, zoals scharnieren omdat dit al te vaak is gebeurd (scharnieren worden vervangen als deze zijn uitgelubberd) en deurkozijnen worden aangepakt als deze zijn verzakt. In het geval van klager is hier geen sprake van.

De commissie constateerde:

- dat de klacht van klagers zorgvuldig ter hand is genomen door Woonstede, door twee verschillende opzichters, onafhankelijk van elkaar, een inspectie in de woning te laten uitvoeren. Dit is een correcte gang van zaken.
- dat het huurrecht de verplichting aan klagers oplegt om gebreken binnen een redelijke termijn na het constateren ervan bij de verhuurder te melden. Klagers hadden de gebreken aan de deuren veel eerder na het betrekken van de woning moeten melden. Het lag op de weg van klagers om, vanwege het taalprobleem, hierbij hulp in te roepen.
- dat uit het inspectierapport blijkt dat de woning in 1983 in goede staat is aanvaard door klagers.
- dat de kleine gebreken aan de deuren op grond van artikel 6: 217 Burgerlijk Wetboek door huurder hersteld dienen te worden en dat de huidige schade aan de deuren op grond van artikel 6: 218 Burgerlijk Wetboek aan klagers dienen te worden toegerekend.

De commissie achtte het op grond van het inspectierapport uit 1983 aannemelijk dat de inspectie in 1983 volgens de geldende normen is uitgevoerd en dat de ernstige beschadigingen aan de deuren gedurende de huurperiode van klagers zijn ontstaan.

In geval van slijtage aan scharnieren, die ertoe leidt dat deuren niet meer goed afgehangen kunnen worden, worden de scharnieren en/of de deuren door Woonstede vervangen. Dit is gebeurd met de deur van de kleine slaapkamer twee jaar geleden.

De commissie adviseerde:

1. het geschil ongegrond te verklaren;
2. de kleine gebreken, maar ook de huidige schade aan de deuren, voor rekening van klagers te doen komen.
3. het aanbod om de twee deuren die opnieuw afgehangen moesten worden, gestand te doen.

De directie van Woonstede volgde het advies.

12-08

Klager geeft aan dat zij minder servicekosten wil betalen omdat zij van twee opgevoerde servicekosten, te weten personenalarmering en service zorgcentrum, geen gebruik maakt.

Verweerder gaf aan dat mevrouw Van Beek als relatief jonge huurder in een aanleunwoning van SIB Woonservice is gaan wonen. De consequentie van deze – eigen - keuze is dat zij - net als alle huurders van dit complex – moet betalen voor het onderdeel Service Zorgcentrum, dat behoort tot het huurcontract. Bij ondertekening van dit contract is klager duidelijk gemaakt dat dit onderdeel geen optie, maar een verplichting was in het contract. Verweerder gaf aan dat er onder de bewoners geen draagvlak blijkt voor het verwijderen van dit onderdeel uit de servicekosten.

Voor personenalarmering heeft verweerder een contract afgesloten met een zorgleverancier die 24-uurs afhandeling van noodoproepen verzorgt. Doordat bijna alle 55+ woningen hiermee zijn uitgerust kan deze service tegen een scherpe prijs worden aangeboden. 90% van de bewoners heeft ingestemd met handhaving van deze service, waardoor verweerder geen aanleiding ziet om haar beleid hierin te wijzigen.

De commissie heeft kennisgenomen van de standpunten van klager en verweerder en concludeerde dat:

- verweerder de servicekosten bij aanvang van de huur heeft besproken met klager en haar op de consequenties heeft gewezen;
- klager de keuze heeft gehad om het servicekostenpakket, zoals dit voorlag, te accepteren of van de huurovereenkomst af te zien.

De voorzitter van de commissie achtte de klacht van klager op grond van bovenstaande overwegingen kennelijk ongegrond en heeft op grond van artikel 4 lid 3 van het Reglement inzake de behandeling en afdoening van geschillen tussen bewoners en de deelnemende woningcorporaties in de WERV, ervan afgezien de commissie bijeen te roepen voor het horen van partijen.

De commissie adviseerde de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.

De directeur van SIB Woonservice volgde het advies.

12-09

Klager heeft een schadeclaim ingediend voor zijn inmiddels voormalige huurwoning aan de Dijkjesgraaf te Wageningen. Aan deze woning is door de Woningstichting in de maanden mei/juni van 2012 groot onderhoud gepleegd. Bij het boren van een luchtsleuf door een medewerker van de firma Jansen & van Ralen is de hoofdkabel van UPC doorgeboord. Volgens afspraak zou ontstane schade door de Woningstichting vergoed worden. Klager had hierdoor zes dagen geen telefoon, televisie en internet. Om de monteur van UPC te regelen heeft hij diverse telefoontjes moeten plegen. De monteur kwam twee keer zijn afspraak niet na, waardoor klager drie halve dagen niet heeft kunnen werken. Hij vond het niet terecht dat de Woningstichting de daarvoor geclaimde kosten niet wilde vergoeden. Ook had klager de € 200,00 ter vergoeding van het groot onderhoud nog niet ontvangen. In het totaal gaat het om een bedrag van € 412,64.

De Woningstichting voerde aan dat aan klager zowel mondeling als schriftelijk was toegezegd dat de reparatiekosten door UPC vergoed zouden worden. Deze vergoeding zou op de rekening van klager worden overgemaakt na het indienen van de factuur van UPC, maar deze had de Woningstichting nog niet ontvangen.

De corporatie is bereid als tegemoetkoming de geclaimde abonnementskosten en telefoonkosten, in totaal € 32,64 te vergoeden. De geclaimde uurloonkosten worden daarentegen niet vergoed, omdat de corporatie geen enkele invloed heeft op de gemaakte afspraken tussen klager en UPC. Wel heeft de klager op de dag dat de kabel is doorgeboord de beschikking gekregen over digitenne zodat er tv gekeken kon worden.

De klager heeft lopende de procedure het geschil ingetrokken omdat de aannemer de abonnementskosten op zijn rekening had overgemaakt. Ook de tegemoetkoming voor de onderhoudskosten van € 200,00 waren inmiddels door de Woningstichting overgemaakt.

12-10

Klager heeft in april 2012 de woning aan de Saasveld 9 te Ede bekeken en geaccepteerd als huurder.

De eerste klacht ging over de plavuizenvloer op de benedenverdieping. Deze is door Woonstede van de vorige huurder overgenomen en zou door Woonstede gevoegd worden. Dit is echter in verband met de hoge kosten door Woonstede teruggedraaid. Klager was het hiermee niet eens; een nieuwe vloer zou voor rekening van klager komen. Klager vindt dat zij onvolledig is geïnformeerd en voor een voldongen feit werd geplaatst. Zij zag zich gedwongen een nieuwe vloer aan te schaffen. Woonstede bood haar een vergoeding van 400 euro aan, maar klager vond dat zij hiervoor geen behoorlijke andere vloer kan kopen. Zij wilde graag een reële vergoeding voor de nieuwe vloer, die haar 1.500 euro gekost heeft.

De tweede klacht betrof de keuken. Bij de bezichtiging en eerste controle werd niet gesproken over vervanging van de keuken, waardoor klager een keramische kookplaat van € 200,00 overnam van de vorige huurder. Bij oplevering van de woning werd alsnog geconstateerd dat de keuken vervangen moest worden. Volgens klager duurde het zo lang voordat de keuken er was, omdat Woonstede pas actie ondernam nadat klager haar handtekening had gezet onder de huurovereenkomst. Daardoor zag zij zich geconfronteerd met dubbele lasten. Verder had klager van de vorige huurders een keramische kookplaat overgenomen, die zij in de nieuwe keuken niet meer kon gebruiken. Dit had zij nooit gedaan als zij had geweten dat er een nieuwe keuken geplaatst zou worden. Woonstede wilde haar hiervoor 50 euro vergoeden, de huidige waarde van de kookplaat. Klager wilde voor de geleden schade van dubbele lasten een maand huurrestitutie en een financiële vergoeding voor de keramische kookplaat van 200 euro.

Verweerder had de plavuizen vloer overgenomen van de oude huurder; klager heeft de vloer weer overgenomen van verweerder (overnameformulier). Bij eindcontrole bleek het voegwerk zeer slecht, waardoor de kosten van het voegen te hoog zouden worden. Verweerder heeft daarop klager de keus gegeven om de vloer te laten liggen of alsnog weg te halen. Klager koos ervoor om de vloer te laten verwijderen. Verweerder heeft de vloer verwijderd en de grond eronder geëgaliseerd. Dit had verweerder niet hoeven doen, omdat de vloer door klager was overgenomen waarmee zij ook de verantwoordelijkheid hiervoor overnam. Omdat de opzichter hierover niet duidelijk was geweest naar klager, heeft verweerder voor mevrouw de vloer eruit gehaald en een compensatie van 400 euro aangeboden. Verweerder heeft het beleid dat als een vloer niet meer functioneel is, Woonstede de vloer terugbrengt naar standaard. Dat betekent dat de huurder dan weer een nieuwe vloer kan leggen.

Wat betreft de keuken en keramische kookplaat gaf verweerder aan dat bij de eerste controle de door vorige huurder zelf geplaatste keuken er op het eerste oog goed uitzag. Nadat de keukenapparatuur verwijderd was, bleek bij de eindcontrole dat de keuken niet meer in voldoende staat was en besloot verweerder de keuken alsnog te vervangen. Woonstede wil de kookplaat vergoeden, maar wel tegen de huidige waarde en vergoedt daarom 50 euro.

Tijdens de zitting kwamen er nieuwe feiten aan het licht. De aanvullende stukken gaan over een uitbreiding van de klacht en meer huurrestitutie. De extra klachten betroffen gaten in binnen- en buitenmuur, verstopte afvoer van de wc met bruine spetters op het behang en het ontbreken van de sleutels.

Verweerder deelde naar aanleiding van deze uitbreiding van de klacht mee dat mevrouw inmiddels nieuwe sloten heeft en alle bijbehorende sleutels. Verweerder gaf aan dat de sleutels bij de aannemer zijn zoekgeraakt; door de bouwvak kon verweerder geen contact met de aannemer krijgen.

Sleutels

De commissie constateerde dat het gemis van de totale set sleutels vanwege werkzaamheden, een gevoel van onveiligheid opriep bij klager. De commissie begrijpt dit en verweerder had hierin voortvarender kunnen handelen.

Plavuizen vloer.

De commissie constateerde dat verweerder een mondelinge toezegging heeft gedaan aan klager dat de vloer van de oude huurder mocht blijven liggen en dat Woonstede de kosten van het voegen voor haar rekening zou nemen. Toen bleek dat de kosten veel hoger waren heeft verweerder deze toezegging ingetrokken. Verweerder biedt daarop een compensatie van 400 euro.

De commissie vond het meer in de rede liggen dat de kosten van 1500 euro door partijen gelijkmatig worden gedeeld.

Keuken

De commissie constateerde dat er onduidelijkheid is blijven bestaan of de oude keuken aan de veiligheidsvoorschriften voldeed, vooral wat betreft de extra elektriciteitsgroep die door de oude huurder was aangelegd. Verweerder is verantwoordelijk voor de veiligheid in de keuken en ter zitting bleek dat er vraagtekens waren bij deze veiligheid. De enkele stelling van verweerder dat bij mutatie altijd een elektricien controleert, overtuigde de commissie niet.

Keramische kookplaat

De commissie constateerde dat bij de eindcontrole bleek dat de keuken niet in goede staat was, in tegenstelling tot wat verweerder aanvankelijk dacht. Verweerder besloot de keuken alsnog te vervangen. De commissie oordeelde dat de tegemoetkoming van 50 euro alleszins redelijk is, gezien de leeftijd van de keramische kookplaat. De commissie had verder graag de opleveringspapieren van de oude huurder ingezien; dit had duidelijkheid kunnen verschaffen.

Huurrestitutie

Mevrouw koos voor een niet-standaard keuken wat een langere levertijd betekende. Vervanging van een keuken in bewoonde staat is beleid bij Woonstede. Het is de eigen keuze van de huurder dat zij nog niet in de woning woont. De commissie zag in deze omstandigheden geen aanleiding voor huurrestitutie omdat hier geen sprake is van derving van huurgenot dat veroorzaakt is door verweerder.

Aanvullingen in brief van 7 oktober

De commissie constateerde dat de aanvullende klachten zijn opgelost.

Ter zitting heeft klager aanvullende correspondentie overlegd. De commissie gaf verweerder de gelegenheid hierop binnen één week te reageren. Op 12 oktober 2012 heeft verweerder hierop gereageerd. De commissie nam deze reactie ter kennisgeving aan maar zag hierin geen aanleiding haar advies aan te passen.

Hoewel de communicatie vanuit Woonstede richting klager zeker niet de schoonheidsprijs verdient, ziet de commissie ook hierin geen reden tot huurrestitutie.

De commissie adviseerde:

1. de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren; de kosten van de vloer gelijk (50/50) te verdelen tussen klager en verweerder en 50 euro voor de kookplaat te betalen.
2. de klacht gedeeltelijk ongegrond te verklaren: klager ontvangt geen huurrestitutie.

De commissie gaf Woonstede tevens een aanbeveling mee: om in geval van onroerende goederen niet te spreken van overname maar te besluiten of het tot het gehuurde gaat behoren en voor wie de kosten van onderhoud zijn. De commissie verwees hierbij naar het landelijke model dat hiervoor is opgesteld door Woonbond en Aedes.

Verder beval de commissie aan om in de contacten met kandidaat-huurders bij de begincontrole een voorbehoud te maken voor wijzigingen die bij de eindcontrole geconstateerd zouden kunnen worden.

12-11

Klager diende een geschil tegen Woningstichting Patrimonium te Veenendaal omdat zij het niet terecht vond dat de corporatie geen huurcontract met haar wilde aan gaan vanwege een schuldsaneringstraject waarin zij zat.

De commissie heeft de klacht niet ontvankelijk verklaard omdat Woningstichting Patrimonium geen deel uitmaakt van de WERV Geschillenadviescommissie. Klager is doorverwezen naar de Geschillencommissie van Patrimonium.

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 2012 één keer gebruik gemaakt en het volgende advies gegeven:

N.a.v. 12-10

De commissie gaf Woonstede een aanbeveling mee: om in geval van onroerende goederen niet te spreken van overname maar te besluiten of het tot het gehuurde gaat behoren en voor wie de kosten van onderhoud zijn. De commissie verwees hierbij naar het landelijke model dat hiervoor is opgesteld door de Woonbond en Aedes.

Verder beval de commissie aan om in de contacten met kandidaat-huurders bij de begincontrole een voorbehoud te maken voor wijzigingen die bij de eindcontrole geconstateerd zouden kunnen worden.