

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

WONINGCORPORATIES  
WERV

VERSLAG OVER 2013

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 2013.

Ede, 24 april 2014

## 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 2013 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 31-12-2015
mevrouw J.G. de Lange-Muller	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2015
mevrouw A. de Vries-Hoppe	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2014

Eind 2013 hebben de besturen van de corporaties de aftredende voorzitter de heer W.A. Zwijnenburg en het aftredende lid mevrouw C.H.H. Pol-van Gaalen met ingang van 2014 wederom voor drie jaar benoemd.

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

### 1.2. Zittingen

De commissie heeft in 2013 4 maal zitting gehouden en wel op 12 februari, 11 juni, 9 juli en 8 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 2013 werden 5 zaken van Woonstede te Ede, 2 zaken van de Veenendaalse Woningstichting te Veenendaal, 1 zaak van Plicht Getrouw te Bennekom en 1 zaak van de Woningstichting te Wageningen, in het totaal 9 zaken aan de commissie voorgelegd. In 2013 zijn in totaal 4 zaken behandeld. Twee zaken zijn lopende de procedure opgelost. Eén zaak is niet ontvankelijk verklaard. Eén zaak was eind 2013 nog in behandeling. Verder is de secretaris bij 1 zaak behulpzaam geweest bij het opstellen van het geschil, maar heeft klager deze vervolgens niet ingediend.

#### 3.2. Aard en verloop der zaken

Corporatie	Geschil	Ontvankelijk	Advies	Gegrond	Volgen advies
Woonstede 13-03	Schimmel/vocht in de woning	Ja	Nieuwe vochtmeting uitvoeren	Ja	Ja
Woonstede 13-05/13-06	Overlast spar in tuin	Ja		Lopende procedure opgelost	
Woonstede 13-07	Problemen elektra in woning/verrot kozijn zolderraam	Ja	Onafhankelijk onderzoek elektra in woning/vervangen raamkozijn	Ja	Ja
Woonstede 13-08	Klacht over betegeling toilet			Secretariaat behulpzaam geweest bij schriftelijke vastlegging; vervolgens heeft klager het geschil niet ingediend	
Woonstede 13-09	Klacht over inschrijving huiswaarts.nu	Nee			
VWS 13-02	Overlast van de burens	Ja	Mogelijkheid onderzoeken burens uit elkaar te halen	Nee	Ja
VWS 13-04	Betalen meerwerk bij renovatie	ja	Klacht ongegrond te verklaren	Nee	Ja
Plicht Getrouw 13-01	Ontbreken lichtschakelaar in de werkkast	Ja		Nee	Ja
Woningstichting 13-10	Nog in behandeling				

## Zaken Woonstede

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
6	4	1	4		1

### 13-03

Klager huurt sinds 2001 de woning aan de Thomaslaan. Hij heeft voor het eerst in 2006 contact gehad met Woonstede over schimmel op de muur van de slaapkamer. De opzichter heeft de situatie ter plekke bekeken en vervolgens een vochtigheidsmeter laten plaatsen. Hieruit bleek dat er teveel vocht in de muur zat. Woonstede zou hierop terugkomen maar heeft niets meer van zich laten horen. Klager heeft toen zelf het behang verwijderd en opnieuw behangen. In 2008 heeft hij opnieuw gemeld dat er schimmel zat op dezelfde muur. Een andere opzichter heeft toen geconstateerd dat de wastafelkraan hiervan de oorzaak was. Omdat klager de wastafel met kraan had overgenomen van de vorige bewoner moest hij de kraan zelf verwijderen. Maar dit heeft er niet voor gezorgd dat de schimmel verdween.

In februari 2013 heeft hij opnieuw contact opgenomen met Woonstede over de schimmel in de slaapkamer. Klager stelde dat zijn kinderen ziek worden van het vocht in de slaapkamer en ademhalingsproblemen hebben. Opnieuw heeft een opzichter de woning bezocht en geconstateerd dat de schimmel wordt veroorzaakt doordat er niet voldoende gestookt wordt. Klager stelde dat hij een grote mond kreeg van de opzichter. Tijdens dit bezoek heeft de opzichter beloofd dat de kapotte deurbel vervangen zou worden. Maar ook daar heeft hij niets meer over gehoord.

Klager voelde zich niet serieus genomen en vond het jammer dat hij voor de oplossing van de problemen naar de Geschillenadviescommissie moet. Klager stelde dat Woonstede haar afspraken niet nakomt. Hij ontvangt geen antwoord op zijn vragen en ook terugbelbeloftes worden niet nagekomen. Klager heeft aan het verzoek van Woonstede om kopieën van de energierekening te overleggen geen gehoor gegeven, omdat hij geen vertrouwen had dat er iets mee gedaan werd.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat zij in haar archief niets kan terugvinden over de bevindingen in 2006 van de opzichter die destijds geconstateerd zou hebben dat er teveel vocht in de muur zou zitten. Ook navraag is niet mogelijk want de betreffende opzichter werkt niet meer bij Woonstede. Wel is er informatie aanwezig over het bezoek van de opzichter planmatig onderhoud die in hetzelfde jaar vastgesteld heeft dat de woning niet op de juiste manier verwarmd wordt en dat er daardoor veel woonvocht aanwezig is. Er is toen geadviseerd de woning goed te verwarmen en te ventileren.

Enkele jaren daarna heeft klager opnieuw contact opgenomen over schimmel in de woning. De genoemde opzichter kan zich niet herinneren wat hij destijds heeft afgesproken en kan zich niet voorstellen dat hij gezegd zou hebben dat de wastafelkraan hiervan de oorzaak zou zijn. Van een lekkende kraan loopt het water naar beneden en dit kan niet de oorzaak zijn van de schimmel die zich bovenaan de muur bevindt.

In februari 2013 heeft klager opnieuw contact opgenomen over schimmel in de slaapkamer. De opzichter heeft tijdens zijn bezoek in de woning opnieuw geconstateerd dat de woning te weinig verwarmd en geventileerd wordt. Dit is de reden waarom Woonstede geen actie heeft ondernomen. Huurder is zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van schimmel.

Over het te laat of niet reageren op de klachten van klager voerde Woonstede aan dat er een groot project loopt binnen Woonstede dat veel tijd vraagt en heeft hiervoor haar excuses aangeboden. De antwoordbrief aan klager is op 2 april 2013 verzonden. Ook tijdens het telefonisch onderhoud heeft het hoofd Klantencontacten nogmaals aangegeven dat de woning goed verwarmd en geventileerd moet worden. Omdat klager aangeeft een hoge energierekening te hebben, heeft zij klager verzocht de energierekeningen te overleggen zodat Woonstede kan beoordelen of het vocht in de muur toch

een andere oorzaak heeft. Daar klager hieraan niet mee wil werken, heeft Woonstede te kennen gegeven dat zij dan niets voor klager kunnen doen.

Over de grote mond van de opzichter voerde Woonstede aan dat de opzichters van Woonstede dergelijk gedrag niet vertonen en dat dit ook niet getolereerd wordt.

Woonstede heeft op 8 april 2013 de firma Alva Volta de opdracht verstrekt om een nieuwe deurbel bij klager te plaatsen. Vervolgens heeft Alva Volta geprobeerd telefonisch een afspraak te maken, maar dit is niet gelukt. Omdat zij op diezelfde dag in de buurt waren, zijn ze langs gegaan en hebben aangeklopt, maar er werd niet open gedaan. Op dinsdag 9 april zijn ze wederom langs gegaan, er was een kind in de woning aanwezig, maar er werd niet gereageerd. Vervolgens is er een kaartje in de brievenbus gestopt met het verzoek contact op te nemen met Alva Volta voor het maken van een afspraak. De deurbel is nog niet gemaakt, omdat de klager nog geen contact heeft opgenomen met de betreffende firma.

De commissie was van mening dat het van belang was het hoe en waarom boven tafel te krijgen over het stuken van de buitenmuur en het plafond in de keuken in 2006/2007. De vraag was: "betreft het schimmel of lag er een andere oorzaak aan ten grondslag". Het gaat om dezelfde buitenmuur als de muur van de slaapkamer waarop zich de schimmel bevindt.

De commissie wilde graag ter beoordeling van het geschil de uitslag van de vochtmeting die destijds in opdracht van de heer Knevel is uitgevoerd alsnog ter beschikking hebben.

De commissie stelde Woonstede in de gelegenheid om binnen veertien dagen na dagtekening van het tussenadvies aan de vragen voor aanvullende informatie te voldoen en de uitkomsten van beide onderzoeken schriftelijk te overleggen. Nadat klager de mogelijkheid heeft gekregen schriftelijk te reageren, zal het advies worden opgesteld.

De commissie heeft op 12 juli 2013 van klager de afrekening van de Nuon betreffende de periode mei 2012 tot en met mei 2013 ontvangen.

Op 22 juli 2013 heeft de commissie van Woonstede een brief ontvangen waarin staat dat niet exact te achterhalen valt wat in 2006 de reden is geweest voor het stuken van de wanden en het plafond in de keuken. Ook waren de resultaten van de vochtmeting niet terug te vinden. Wel heeft Woonstede twee brieven, één van januari 2006 en één van december 2002 waarin klager werd gewezen op niet correcte stook- en ventilatiegedrag.

Naar aanleiding van deze informatie is de commissie van mening dat:

1. klager niet volledig aan de vraag van de commissie heeft voldaan. Hij heeft slechts één afrekening overlegd i.p.v. de gevraagde drie afrekeningen van de afgelopen jaren.
2. uit de overlegde afrekening niet blijkt dat klager teveel stookt. Het verbruik is niet extreem, het lijkt op normaal verbruik.
3. met de voorliggende informatie de gedachten van klager en Woonstede niet gestaafd kunnen worden.
4. de commissie op grond van de huidige informatie niet tot een onderbouwd advies kan komen.
5. uit de schriftelijke informatie van 2006 en 2002 aan klager blijkt dat er waarschijnlijk wel sprake is van een slecht binnenmilieu, maar dat dit door het ontbreken van bewijsstukken niet voldoende aannemelijk is geworden.

De commissie adviseerde een nieuwe vochtmeting te laten uitvoeren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

### **13-05/13-06**

Klagers huren een woning aan de Sportlaan te Ede. Bij een van de klagers staat een enorme spar in de tuin. Toen klager 6 jaar geleden de woning aanvaarde, heeft hij al gezegd dat hij niet blij was met deze boom. De boom zorgde voor behoorlijk veel overlast, niet alleen in zijn eigen tuin, maar ook in de tuin van de omwonenden. Klager heeft meerdere keren contact gehad met Woonstede, maar volgens de opzichter moest hij het probleem zelf oplossen. Door privéproblemen heeft hij de zaak een aantal jaren laten liggen, maar in de tussentijd is de overlast toegenomen. De overlast bestaat uit een grote hoeveelheid naalden van 8 cm lang die de hele tuin bedekken en mee naar binnen worden gelopen. In het voorjaar bestaat de overlast uit stuifmeel en grote zaadtrossen. De burens hebben meerdere keren aangedrongen op actie. Regelmatig breken grote takken af en vallen naar beneden. Klager verzoekt Woonstede nogmaals de boom te laten rooien.

Woonstede heeft de situatie ter plekke bekeken en vastgesteld dat de onderste takken van de boom op de dakpannen steunen. Om schade aan het gebouw te voorkomen moeten de onderste takken verwijderd worden. Omdat hierdoor geen mooie kroon overblijft, heeft Woonstede besloten de boom op haar kosten te rooien.

Aangezien klagers tevreden waren met de geboden oplossing, hebben zij het geschil ingetrokken.

### **13-07**

Klaagster woont sinds de zomer van 2012 in de woning aan de Saasveld te Ede. In oktober 2012 heeft er een zitting bij de Geschillenadviescommissie plaatsgevonden over de oplevering van de woning. Na de zitting heeft klagster diverse kleine problemen ondervonden die voor het grootste gedeelte netjes en op tijd door Woonstede zijn opgelost. Het geschil dat klagster nu aan de commissie wil voorleggen is tweeledig, het eerste probleem betreft de elektra en het tweede het zolderraam.

#### *Elektra*

Klaagster heeft het afgelopen jaar diverse problemen ondervonden. De interne afzuiging was niet goed aangesloten, waardoor de werking teniet werd gedaan. De stopcontacten in de keuken waren te laag geplaatst met het gevolg dat de apparatuur niet veilig kon worden aangesloten. Het elektriciteitspunt in de douche was niet gecontroleerd, omdat deze zich achter de overgenomen kast bevond. Aangezien de loszittende bedrading achter de kast uitkwam, had Woonstede dit moeten controleren. Op haar verzoek is dit tenslotte gebeurd. In december 2012 deed de wasmachine het niet meer en ook een aantal lampen niet. De stoppen waren er niet uitgesprongen. Het externe installatiebedrijf constateerde dat het probleem veroorzaakt werd door loszittende bedrading. In het plafond zat een hete uitgezette draad. In de meterkast bleken twee groepen verwisseld te zijn. Zij hebben het gecorrigeerd en de overige bedrading in de meterkast gecontroleerd. Klagster heeft het probleem gemeld bij de mutatieopzichter maar heeft niet de indruk gekregen dat hier wat meegegaan zou worden. Klagster is bang dat er nog meer problemen op dit gebied optreden.

#### *Zolderraam*

Klaagster heeft in de zomer van 2012 aangegeven dat het zolderraam volgens haar verrot is. Er zitten grote scheve kieren tussen het raam en het kozijn. In de herfst en de winter komt hier koude lucht en bij regen bruin water door naar binnen. In september 2012 heeft klagster de aanwezige timmerman gevraagd naar het raam te kijken. Deze gaf aan dat het raam vervangen moest worden en dat er vanwege de constructie geen tochtstrips geplaatst konden worden. De mutatieopzichter die in oktober de situatie kwam beoordelen, heeft opdracht gegeven om tochtstrips te plaatsen. Bij de uitvoering bleek dat dit niet overal mogelijk was, omdat het raam scheef was. Omdat het probleem hiermee niet verholpen was, heeft klagster in de winter opnieuw contact opgenomen. Hierop is een afspraak gemaakt met een glaszettersbedrijf om de kit te vervangen. Dit bedrijf staafde de mening dat de constructie niet goed was en dat kisten niet zou helpen. Begin mei 2013 heeft klagster een brief van Woonstede ontvangen waarin werd medegedeeld dat de staat van de kozijnen gecontroleerd zou worden. De twee medewerkers die dit kwamen doen, constateerden dat het raam verrot en verschimmeld was en vervangen moest worden. Omdat klagster daarna niets meer hoorde, heeft zij in augustus zelf contact opgenomen. Deze medewerkster gaf aan dat er niets



geregeld kon worden, want dat Woonstede bezig was het onderhoud in de wijk in kaart te brengen zodat er een plan van aanpak gemaakt kan worden. In de tussenliggende periode mocht er geen opdracht verstrekt worden voor vervanging van kozijnen.

Klaagster stelde dat de overbuurman recent eenzelfde soort probleem had met het raam op de bovenverdieping en dat Woonstede dit raam wel heeft vervangen. Klaagster eiste dat het raam voor de winter wordt vervangen.

#### *Elektra*

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat bij mutatie elektra een belangrijk aandachtspunt is. De controle is door een erkend installatiebedrijf uitgevoerd. Zij vindt het vreemd dat hetzelfde bedrijf bij het verhelpen van de problemen in december 2012 gezegd zou hebben dat er gevaarlijk prutswerk in de meterkast geleverd zou zijn. Woonstede is niet op de hoogte welke aanpassingen er na de mutatie mogelijk in de meterkast zijn uitgevoerd en bij navraag kan de elektricien zich niet herinneren dat hij destijds werkzaamheden in de meterkast heeft uitgevoerd. De reden dat de wasmachine en enkele lampen het niet deden, werd veroorzaakt door verbrande bedrading in de centraaldoos. Dit kan veroorzaakt worden doordat bijvoorbeeld de lamp niet goed is aangesloten of door overbelasting.

Het beleid van Woonstede is dat goederen niet overgenomen mogen worden als de veiligheid van het elektra niet gegarandeerd kan worden. In dit geval had klaagster de kast in de douche niet mogen overnemen.

#### *Zolderraam*

Woonstede treft voorbereiding voor het planmatig onderhoud in de wijk. Hiervoor worden meerdere woningen bezocht. Ook de onderhoudsstaat en de kwaliteit van de ramen en kozijnen wordt hierin meegenomen. De uitkomsten worden onderzocht en vervolgens in een plan van aanpak verwerkt voor de gehele wijk. Tijdens deze opnames is geconstateerd dat het raamkozijn op zolder in de woning van klaagster verrot is.

Volgens het beleid worden tot de definitieve uitvoering van het planmatig onderhoud zo nodig noodreparaties uitgevoerd. Aan het zolderraam zijn diverse reparaties uitgevoerd. Als komende herfst of winter blijkt dat de klachten terugkeren dan wordt opnieuw bekeken welke maatregelen we gaan treffen. Op dit moment is de exacte datum voor de uitvoering van het onderhoud nog niet bekend, maar naar verwachting vinden de werkzaamheden in 2014 plaats.

#### *Zolderraam*

De commissie was van mening dat:

- Woonstede de situatie van het zolderraam en het standpunt daarover niet met stukken onderbouwd heeft.
- Woonstede niet aannemelijk heeft kunnen maken dat de noodreparaties voldoende adequaat zijn uitgevoerd, waardoor de vervanging kan wachten tot uitvoering van het planmatig onderhoud.
- klaagster al vanaf september 2012 bezig is met de lekkage door het zolderraam en dat Woonstede zelf heeft geconstateerd dat dit raam slecht en rot is.
- vervanging van het zolderraam gezien de situatie niet hoeft te wachten tot het planmatig onderhoud wordt uitgevoerd.
- het beleid van Woonstede voorafgaand aan het groot onderhoud hiermee niet onder druk is komen te staan, omdat Woonstede niet aannemelijk heeft kunnen maken dat het gebrek is opgelost met reparatie zodat het raam waterdicht is gemaakt.

#### *Elektra*

De commissie was van mening dat:

- door de situatie met het elektra het gevoel van veiligheid bij klaagster is verdwenen en dat Woonstede hier niet voldoende op is ingegaan.
- een onderzoek door een erkend installateur, niet zijnde de firma Van de Berg, het gevoel van veiligheid kan herstellen.

- om het gevoel van veiligheid te herstellen het aan te bevelen is een vast aanspreekpunt onder de opzichters aan te stellen die aanwezig is bij het onderzoek door het erkende installatiebedrijf, zodat er schoon schip gemaakt kan worden.

### Advies

De commissie adviseerde:

1. de vervanging van het zolderraam niet uit te stellen tot het planmatig onderhoud, maar opdracht te verstrekken voor vervanging zodat klaagster de komende herfst- en winterperiode geen overlast ondervindt van tocht en regen die naar binnenkomt door het zolderraam.
2. een erkend installateur de elektrische bedrading en de meterkast te laten controleren in de aanwezigheid van een door Woonstede aangesteld allround opzichter.
3. de klacht over de vervanging van het zolderraam en de klacht over de veiligheid van het elektra gegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

### 13-08

Klaagster heeft het secretariaat Geschillenadviescommissie gevraagd schriftelijk behulpzaam te zijn bij het opstellen van geschil. Klaagster was niet tevreden over de uitgevoerde werkzaamheden in de toiletruimte. Klaagster heeft het geschil vervolgens niet ingediend.

### 13-09

Klagers vinden het niet terecht dat zij door de overgang van inschrijving via Huiswaarts.nu hun inschrijfduur zijn kwijtgeraakt. Zij stelden dat Woonstede verzuimd heeft hen te informeren van de overgang van de inschrijving van Woonstede naar Huiswaarts.nu. Klagers zijn in 2005 naar Jordanië verhuisd, maar hebben hun inschrijving gecontinueerd via een contactpersoon en een postadres. De overgang naar het nieuwe systeem houdt in dat de inschrijving jaarlijks gecontinueerd moet worden. Wordt het bedrag hiervoor niet betaald dan volgt uitschrijving. Toen klagers in 2013 terug in Nederland kwamen, moesten zij zich opnieuw inschrijven. Dit betekent dat het op korte termijn niet mogelijk is een sociale huurwoning te betrekken.

De klacht werd door de commissie niet ontvankelijk verklaard, omdat klachten over de Woonruimteverdeling bij de Commissie Woonruimteverdeling van de betreffende gemeente ingediend moeten worden.

### Veenendaalse Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
2	2			2	

### 13-02

Klager woont bijna 30 jaar in de woning aan de Davidstraat van de Veenendaalse Woningstichting(VWS). Hij stelde dat zijn woongenot ernstig verstoord wordt sinds de burens 13,5 jaar geleden naast hem zijn komen wonen. De overlast bestaat uit het gooien en slaan van ramen en deuren, het dichtknallen van de schuifdeur in de keuken en de hond uitlaten op het achterpad zonder de uitwerpselen op te ruimen. Verder wordt de hond 's middags op de stoep voor de deur gezet, zodat klager niet kan rusten omdat de hond gaat piepen, jammeren en blaffen. Bij het planten van bomen en heesters wordt door de burens geen rekening gehouden met de daarvoor geldende regels. Klager stelde dat hij over de overlast meermalen contact heeft gehad met VWS en met diverse instanties zoals de politie. Ook heeft hij de burens regelmatig aangesproken op hun gedrag, maar dit mocht niet baten. Klager was het niet eens met het feit dat VWS zich inmiddels op het standpunt stelde dat aan de klacht niets te doen is, zodat de buurman zijn gang kan gaan. Klager legde de zaak voor aan de Geschillenadviescommissie omdat hij geen andere mogelijkheid zag. Volgens zijn advocaat heeft een gerechtelijke procedure geen zin omdat de overlast niet erg genoeg is. Verhuizen is niet mogelijk omdat de woning volledig is aangepast op de handicap van zijn vrouw.

De verweerder voerde aan dat sinds de burens in 1998 naast klager zijn komen wonen er problemen zijn ontstaan tussen beide bewoners. De 1<sup>e</sup> meldingen dateren van januari 1999. Bij de meeste meldingen werden er over en weer beschuldigingen geuit over overlastsituaties. Tot en met mei 2012 bestond de voorgeschiedenis uit diverse meldingen van overlastsituaties afgewisseld met redelijk rustige perioden. Sinds mei 2012 wordt geklaagd over het hard dichtslaan van de deuren door de burens en is hij hiervoor ook verschillende keren op kantoor voor een gesprek geweest. Wij hebben klager doorverwezen naar buurtbemiddeling. De burens wilden niet meewerken aan een gesprek met buurtbemiddeling. De eerst volgende schriftelijke melding d.d. 19 september 2012 komt van de burens waarmee zij een kopie van de brief van klager ter informatie aan ons stuurden. Hierop heeft de woningstichting geen actie ondernomen. In oktober 2012 dient klager diverse klachten in over de burens, waarop wij iedere keer actie hebben genomen door ter plekke de situatie te bekijken. In geen van de gevallen was er sprake van een technisch mankement en ook de aanwezige beplanting voldeed aan de daarvoor geldende normen. Gedateerd 22 oktober 2012 heeft VWS klager schriftelijk op de hoogte gesteld van de ondernomen acties en de afspraken die gemaakt zijn over het snoeien van de beplanting. In deze brief heeft VWS aangegeven geen verdere actie te willen ondernemen, omdat het om een geschil gaat tussen twee burens waarin bemiddeling geen oplossing biedt. Aangezien het om een niet woning gerelateerd probleem gaat, is klager meegedeeld dat een civiel gerechtelijke procedure de enige manier is om het geschil uit te vechten.

De commissie was verbaasd en betreurde het dat klager niet is verschenen en daarmee het principe van hoor en wederhoor teniet heeft gedaan.

De commissie was van mening:

1. dat VWS er veel aan doet om het woongenot van klager te garanderen. Ze reageert continu op de meldingen en bekijkt de situatie ter plekke.
2. dat er over en weer overlast is tussen beide burens en dat deze bij de VWS wordt neergelegd.
3. dat de VWS actief is in het bieden van oplossingen, maken van afspraken en reparatie van technische mankementen.
4. dat beide bewoners elkaar het leven zuur maken. De VWS reageert hier adequaat op.

#### **Advies**

De commissie adviseerde gezien de mogelijke escalatie tussen klager en de burens, de mogelijkheid te onderzoeken zo nodig in overleg met de gemeente, beide partijen uit elkaar te halen door een van hen op vrijwillige basis te laten verhuizen. Lukt dit niet dan is een andere mogelijkheid een ontbindingsverzoek bij de rechter in te dienen op basis van dossieropbouw.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren

De directeur van de Veenendaalse Woningstichting volgde het advies.

#### **13-04**

Klaagster heeft van de Veenendaalse Woningstichting (VWS) een brief ontvangen over de op handen zijnde renovatie van de douche en toilet aan het complex de Kalanderij en de Blekerij. In deze brief wordt als optie de keuze voor een thermostaatkraan in de douche en een dubbel stopcontact tegen betaling aangeboden. Klaagster vindt het niet terecht dat zij moet betalen voor meerwerk zoals een thermostatische douchemengkraan, terwijl in de woningen waarin de afgelopen jaren deze onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd hiervoor geen kosten in rekening zijn gebracht. Klaagster kan zich niet vinden in het feit dat lopende de uitvoering het beleid veranderd wordt. Ze heeft hiertegen met meerdere bewoners bezwaar aangetekend bij de woningstichting, maar hieraan is geen gehoor gegeven door VWS.

De VWS voerde in haar weerwoord aan dat in het complex waar klagster woont vernieuwing van badkamer en toilet gepland staat. Ze hanteren als stelregel dat in de drie jaar voorafgaand aan de planning, bij elke mutatie of lekkage e.d., de geplande werkzaamheden op voorhand worden uitgevoerd. In acht woningen is op deze manier de badkamer reeds vervangen. De werkwijze kijkt

soms wat af van die bij complexmatige aanpak. Deze acht woningen hebben een thermostatische douchekraan gekregen zonder bijbetaling.

In verband met de bezuinigingen is de uitvoering van de werkzaamheden bij de complexmatige benadering aangepast. Het kan niet zo zijn dat onder dergelijke omstandigheden de corporatie haar beleid niet mag wijzigen. Bij de vernieuwing wordt nu uitgegaan van een standaard douchemengkraan i.p.v. een thermostatische douchemengkraan. Als de bewoners toch een thermostatische douchemengkraan willen is dit tegen meerprijs mogelijk. De VWS is van mening dat er desondanks sprake is van een compleet afgewerkte douche en toilet.

De commissie is van mening dat zij op basis van het huidige informatiemateriaal en de gegevens die ter zitting naar voren zijn gekomen geen adequaat advies kan uitbrengen. De VWS wordt schriftelijk gevraagd om binnen één week de correspondentie aangaande het geplande grootonderhoud cq. renovatie en rondom de aanvaarding van de woning aan te leveren. Verder stelt de commissie het op prijs een kopie van een MT notitie te mogen inzien waarin de wijziging naar standaard kwaliteitsniveau is vastgelegd.

De commissie heeft per mail de gevraagde informatie van de VWS ontvangen en op basis daarvan kwam zij tot de volgende conclusies:

1. De commissie is er zich van bewust dat zij niet bevoegd is zaken over beleid te behandelen.
2. De VWS heeft in haar brief naar de bewoners de mogelijkheid geopperd de zaak aan de Geschillenadviescommissie voor te leggen.
3. Verder is de commissie van mening dat het hier niet om beleid maar om uitvoering van beleid gaat en het geschil daarom wel ontvankelijk is.
4. De commissie brengt naar voren dat zij het recht heeft aanvullende informatie en relevante stukken op te vragen, zoals vermeld in art. 7 en 9 van het Reglement Geschillenadviescommissie, omdat zij de zaak ontvankelijk heeft verklaard.
5. De aanvullende informatie, o.a. de brieven van 10 december 2012, 8 mei en 29 mei 2013 tonen aan dat de uitvoering van de werkzaamheden op de juiste wijze is verlopen.
6. De commissie was van mening dat is aangetoond dat:
  - a. het woongenot is verbeterd
  - b. bewoners goed zijn geïnformeerd
  - c. de aanschaf van thermostatische douchemengkraan en wandcontactdoos gedurende de uitvoering van het grootonderhoud niet gratis door de corporatie is aangeboden.
  - d. het uitrustingsniveau in de woning volgens het vastgestelde beleid is uitgevoerd.
7. Bij mutatie, drie jaar voorafgaand aan het grootonderhoud, zijn dezelfde werkzaamheden in een achttal woningen zonder meerwerkkosten uitgevoerd. Voor deze woningen is in het kader van huurharmonisatie huurverhoging doorgevoerd.

#### **Advies**

De commissie adviseerde op basis van de voorgelegde informatie de klacht ongegrond te verklaren.

De directeur van de Veenendaalse Woningstichting volgde het advies.

## Plicht Getrouw

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
1	1			1	

### 13-01

Klaagster vond het niet terecht dat haar verzoek en haar klacht over het ontbreken van een lichtschakelaar in de werkkast van haar woning is afgewezen. Zij stelde dat de ruimte functioneel goed bruikbaar moet zijn mede omdat er geen daglicht in de inpandige werkkast aanwezig is. Er is wel een bedraad lichtpunt aanwezig maar de schakelaar daarvoor ontbreekt. Zij stelde dat de bedrade lichtpunten schakelbaar behoren te zijn.

De verweerder voerde aan dat er bij de bouw van de woning in het bestek geen lichtpunt is opgenomen in de werkkast. Er is in deze kast wel sprake van een centraal punt waar verschillende draden bij elkaar komen. Dit punt is bedekt met een afdekplaatje. De verweerder was van mening dat de werkkast goed te gebruiken is als het licht in de hal aan is. Aangezien de bedrading reeds aanwezig is kan er gemakkelijk een lichtpunt met schakelaar aangelegd worden. Klaagster kan dit doen door een Plicht Getrouw Aangebrachte voorziening (PAV) aan te vragen met de mogelijkheid de kosten in de huur op te nemen of door contante betaling. Met een aanvraag voor Zelf Aangebrachte Voorziening (ZAV) kan klagster door een erkend installatiebedrijf een lichtpunt aan laten leggen.

De commissie was van mening:

1. dat klagster met ondertekening van de huurovereenkomst akkoord is gegaan met de woning zoals die is aangeboden.
2. dat er geen beperking van het woongenot is want via de hal komt er voldoende licht in de bergkast.
3. dat verhuurder in dit geval niet verplicht is een lichtpunt aan te leggen.

De klagster kan via een Plicht Getrouw Aangebrachte Voorziening (PAV) of door een erkend installateur licht laten aanleggen in de bergkast.

### Advies

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

Het bestuur van Plicht Getrouw 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 2013 geen gebruik gemaakt.