

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

WONINGCORPORATIES  
WERV

VERSLAG OVER 2014

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 2014.

Ede, mei 2015

## 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 2014 was de commissie als volgt samengesteld.

de heer W.A. Zwijnenburg	voorzitter	aftredend 31-12-2016
de heer P.L. Hartsuijker	voorzitter	aftredend 31-12-2014
mevrouw C.H.H. Pol-van Gaalen	lid (huurders)	aftredend 31-12-2016
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 2014 hebben de besturen van de corporaties de aftredende voorzitter de heer P.L. Hartsuijker en het aftredende lid mevrouw A. de Vries-hoppe met ingang van 2015 wederom voor drie jaar benoemd.

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

### 1.2. Zittingen

De commissie heeft in 2014 4 maal zitting gehouden en wel op 14 januari, 12 augustus, 9 september en 9 december.

## **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 2014 werden 3 zaken van Woonstede te Ede, 1 zaak van de Veenendaalse Woningstichting te Veenendaal, 1 zaak van de Rhenense Woningstichting te Rhenen en 1 zaak van SIB Woonservice te Veenendaal, in het totaal 6 zaken aan de commissie voorgelegd. In 2014 zijn in totaal 4 zaken behandeld, 1 zaak van 2013 en 3 van 2014. Twee zaken zijn lopende de procedure opgelost. Eén zaak heeft het geschil lopende de procedure ingetrokken. Twee zaken waren eind 2014 nog in behandeling.

#### 3.2. Aard en verloop der zaken

<i>Corporatie</i>	<i>Geschil</i>	<i>Ontvankelijk</i>	<i>Advies</i>	<i>Gegronnd</i>	<i>Volgen advies</i>
Woonstede 14-01	Overlast bovenburen.	Ja		Lopende procedure ingetrokken	
Woonstede 14-02	Het opnieuw stuken van de muren bij het verlaten van de woning.	Ja	De helft van de factuur van het stukadoorsbedrijf te vergoeden (€ 371,00).	Het deel voor de informatieverstrekking gegrond te verklaren.	Ja
Woonstede 14-04	Klacht over diverse gebreken bij oplevering woning.	Ja	Naast de verleende huurcompensatie een tegemoetkoming in de materiaalkosten van € 250,00 toe te kennen.	Het deel van de materiaalkosten gegrond te verklaren.	Ja
Rhenense Woningstichting 14-03	Verwijderen boiler bij verlaten woning i.v.m. plaatsen HR-Ketel	Ja		Lopende de procedure opgelost.	
SIB Woonservice 14-05	Afrekening stookkosten; Klager moet bijbetalen.	Ja	In behandeling		
VWS 14-06	1. bij verlaten woning: nieuwe muur bovenverdieping plaatsen. 2. plavuizen hal verwijderen.	Ja	In behandeling		

## Zaken de Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
1	1			1	

### 13-10

Klaagster huurt een woning in de herstructureringswijk Patrimonium. De woningen in deze wijk worden gesloopt en vervangen door nieuwbouw. De bewoners moeten daarom verhuizen en krijgen een urgentiestatus. De Woningstichting adviseert de bewoners tijdig te verhuizen. Afgelopen zomer heeft klaagster gereageerd op een appartement aan de Otto van Gelreweg. Zij werd uitgenodigd voor een groepsbezichtiging op 15 juli 2013. Tijdens deze bezichtiging werd het appartement nog bewoond. Klaagster stelde dat de Woningstichting erop aangedrongen heeft dat zij de volgende dag een besluit moest nemen. Klaagster heeft de dag na de bezichtiging de woning telefonisch geaccepteerd. Na de ondertekening van het huurcontract en de ontvangst van de sleutels heeft zij de woning voor het eerst in onbewoonde staat bezocht. Zij stelt dat zij zich toen realiseerde dat de woning niet geschikt voor haar was en dat zij zich afvroeg hoe het mogelijk was dat zij deze woning geaccepteerd had. Ze wijt dit aan het turbulente jaar waarin zij verkeerde. Volgens klaagster voldeed de woning niet aan de criteria die zij met de Woningstichting besproken had. Vervolgens heeft klaagster de eerstvolgende werkdag haar probleem met de Woningstichting besproken en de sleutels teruggegeven. Klaagster heeft de Woningstichting verzocht om clementie, maar de corporatie houdt haar aan één maand opzegtermijn, waarmee zij ook over deze maand huur verschuldigd is. Klaagster vindt dit niet terecht, bovendien moet zij ook nog de huur betalen van haar woning aan de Talmastraat. Zij vindt dat de Woningstichting haar voor de ondertekening teveel onder druk heeft gezet. Bovendien voelt zij zich onbarmhartig behandeld en had zij in deze situatie meer ondersteuning en begeleiding van de Woningstichting verwacht.

De Woningstichting voerde aan dat er in de afgelopen periode veel gesprekken met klaagster zijn gevoerd in verband met de wijkvernieuwing, omdat haar woning in de toekomst gesloopt wordt. Tijdens de huisbezoeken worden de wensen van de bewoners geïnventariseerd. Klaagster heeft tijdens dit gesprek aangegeven graag te willen verhuizen naar een seniorenwoning aan de Otto van Gelreweg of een aanleunwoning aan de Schaepmanstraat en niet te willen terugkeren naar de wijk Patrimonium.

Toen in juli 2013 de woning aan de Otto van Gelreweg vrijkwam, heeft de woonconsulent contact opgenomen met klaagster en in overleg heeft zij toen gereageerd op de woning. Omdat klaagster stadsvernieuwingsurgent is, heeft zij voorrang en daarmee het eerste recht op de woning. Klaagster heeft de woning met een groepsbezichtiging op 15 juli 2013 bezocht. Vervolgens is haar verzocht om uiterlijk de volgende dag 16 juli 2013 10.00 uur haar interesse voor de woning door te geven. Het betreft hier een interessepeiling. Daarna had klaagster nog drie werkdagen de tijd om te reageren op de definitieve aanbieding. Klaagster is niet onder druk gezet, maar alleen gevraagd haar interesse de volgende dag kenbaar te maken zodat de Woningstichting haar de woning definitief kon aanbieden.

Vrijdag 2 augustus 2013 heeft klaagster het huurcontract ondertekend en de sleutels in ontvangst genomen. Ook waren de goederen die de vorige bewoner ter overname had aangeboden geregeld, dit is een zaak tussen huurders en gaat buiten de corporatie om. Maandag 5 augustus 2013 heeft klaagster contact opgenomen met de woonconsulent, omdat zij problemen had met het onderhoud. Aanvankelijk wilde de Woningstichting niet alle onderhoudsklachten oplossen. Diezelfde middag is de woonconsulent samen met nog twee andere medewerkers alsnog door de woning gegaan en zijn alle punten besproken. De Woningstichting heeft vervolgens toegezegd alle punten, behalve het plaatsen van een nieuwe keuken, op te lossen.

Op dinsdag 6 augustus 2013 heeft klaagster de huur van de woning aan de Otto van Gelreweg 32 opgezegd. Met de ondertekening van het huurcontract is klaagster echter een verplichting aangegaan tot huurbetaling. Om klaagster tegemoet te komen heeft de Woningstichting voorgesteld om de betreffende huur te verrekenen met de wettelijke vergoeding Sloop uit het Sociaal Plan herstructurering Patrimonium en de € 75,00 contractkosten te laten vervallen. Om klaagster een helpende hand te bieden heeft de Woningstichting klaagster nog kunnen ondersteunen met overname van de goederen door de nieuwe huurder, terwijl dit normaal een zaak is tussen de oude

en nieuwe huurder. De Woningstichting vindt het dan ook niet redelijk haar de kosten voor de huur kwijt te schelden.

De commissie was van mening dat:

- de Woningstichting klaagster correct heeft geïnformeerd over de gang van zaken rondom de acceptatie van de nieuwe woning. Klaagster heeft niet begrepen dat zij nog drie werkdagen bedenktijd had, maar dit komt niet voor rekening van de Woningstichting.
- klaagster op diverse momenten contact heeft gehad met de corporatie. De Woningstichting heeft haar op verschillende momenten in het proces zo goed mogelijk, op basis van haar woonwensen, begeleid.
- klaagster bij het accepteren van de woning niet door de corporatie onder druk is gezet en heeft dit tijdens de zitting ook niet kunnen vaststellen.
- de persoonlijke situatie van klaagster de Woningstichting niet toegerekend kan worden. De corporatie is haar op verschillende punten tegemoet gekomen.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

### Zaken Woonstede

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
3	3		2		1

#### 14-01

Klager huurt een woning aan Arnold Koningstraat te Ede. Klager heeft last van overlast van de bovenburen die veroorzaakt wordt door gebrekkige isolatie. Hij stelt dat de plavuizen in de keuken en het laminaat in de woonkamer niet aan de gestelde isolatienormen voldoet. Volgens klager wordt er gezogen met een hard mondstuk en wordt er kleden uitgeklopt over de rand van het balkon. Klager stelt dat hij last heeft van de was die over het balkon voor zijn ramen hangt. Volgens klager worden de afspraken die Woonstede met de bovenburen heeft gemaakt niet nagekomen. Klager stelt dat Woonstede de overeengekomen maatregelen niet handhaaft en weigert maatregelen te nemen om verdere overlast te voorkomen. Klager eist dat Woonstede:

1. de bovenburen van klager verplicht de plavuizen te vervangen door zachte vloerbedekking of isolatie aan te brengen die voldoet aan de geluidsnorm van 10dB en het certificaat hiervan te overleggen.
2. De bovenburen verplicht isolatie aan te brengen onder de houten vloer die voldoet aan de geluidsnorm van 10dB en het certificaat hiervan te overleggen.
3. De gemaakte afspraken met de bovenburen over het stofzuigen en uitkloppen van kleden over de rand van het balkon te handhaven.
4. Bij het niet nakomen van de gemaakte afspraken de bovenburen sancties oplegt in de vorm van hoogstens twee officiële waarschuwingen en vervolgens tot ontbinding van de huurovereenkomst via de kantonrechter over te gaan.

Woonstede was van mening dat het niet aannemelijk was dat er sprake is van (ernstige) overlast. Er is klager enkele malen verzocht om een duidelijke registratie bij te houden om de overlast aannemelijk te maken maar deze informatie heeft Woonstede niet ontvangen. De afgelopen jaren zijn er diverse gesprekken geweest met beide partijen en de bovenburen hebben hun vloer en gedrag aangepast. De oorspronkelijk gemelde overlast is hiermee voor het grootste deel opgelost. De bovenburen geven aan dat ze het (aanhoudende) klagen door de buurman erg vervelend vinden en ervaren dit als een inbreuk op hun woongenot. Ze hebben voor hun gevoel diverse concessies moeten doen maar het is voor de buurman nooit goed. Het wonen in een appartementencomplex brengt leefgeluiden met zich mee en dat is helaas niet te voorkomen. Leefgeluiden kunnen echter niet getypeerd worden als overlast. Klager kan niet van zijn bovenburen verwachten dat zij zich aan zijn levensstijl (blijven) aanpassen.

Hieronder treft u puntsgewijs een reactie aan op de verzoeken van de klager:

1. aan uw verzoek om de bovenburen te verplichten zachte vloerbedekking te leggen of vloerisolatie die voldoet aan de gestelde geluidsnorm van 10 dB, is reeds voldaan. Alle vloeren in de woning voldoen aan de minimale geluidsnorm van 10 dB.
2. uw cliënt heeft niet kunnen aantonen dat de momenteel door hem ervaren overlast van het stofzuigen en het uitkloppen van kleden van dien aard is dat dit te kwalificeren is als (ernstige)overlast
3. gezien bovenstaande punten is Woonstede geenszins van plan sancties in te stellen of over te gaan tot ontbinding van de huurovereenkomst met de bovenburen.

Klager heeft lopende de procedure zonder opgave van redenen het geschil ingetrokken.

#### **14-02**

Klagers hebben de huur van hun woning aan de Dorpsstraat 49 in Otterlo opgezegd. De opzichter heeft tijdens de 1<sup>e</sup> controle van de woning gezegd dat de structuurverf op de muren verwijderd moet worden. Zij hadden dit vooraf moeten aanvragen. Klagers vinden dit niet terecht omdat zij hiervan niet op de hoogte waren en Woonstede in de hal en het toilet ook structuurverf heeft aangebracht. Volgens de opzichter moesten de muren opnieuw gestuukt worden. Dit konden klagers zelf doen of door Woonstede laten doen, maar dan werden de kosten hiervoor wel in rekening gebracht. Op advies van de opzichter hebben klagers zich tot Juridische Zaken gewend. Juridische Zaken beriep zich op Art. 9.1 van de Algemene Huurvoorwaarden, waarin staat dat een huurder aanpassingen aan de woning mag doen, mist deze zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt kan worden. Klagers vinden het niet terecht dat zij uit dit artikel hadden moeten lezen dat het aanbrengen van structuurverf aangevraagd had moeten worden.

Klagers hebben vervolgens een stukadoor alle muren laten stuken met uitzondering van de muren in de hal en toilet waar Woonstede structuurverf had aangebracht. Volgens klagers zaten op deze muren ook bobbel en scheuren. Het betrof een nieuwbouwappartement en dan is er altijd sprake van "het uitzetten" van muren. Klagers verzoeken Woonstede de kosten voor het stuken van de muren te vergoeden.

In haar weerwoord gaf Woonstede aan dat voor het aanbrengen van structuurverf tot een korrel dikte van 3 mm geen toestemming nodig is. De structuurverf mag bij het verlaten van de woning blijven zitten mits deze technisch en esthetisch goed is aangebracht. De opzichter heeft bij de voorcontrole op 13 februari 2014 geconstateerd dat de structuurverf grof en niet egaal was aangebracht en rondom het kozijn niet netjes en strak was afgewerkt. Omdat dit moeilijk te herstellen is, heeft hij geadviseerd een glad afgewerkte stuklaag aan te brengen, die vooraf behandeld moest worden met een hechtmiddel. Bij de eindcontrole heeft de opzichter vastgesteld dat de muren voorzien waren van een glad afgewerkte stuklaag.

De commissie was van mening:

- dat klagers vanaf het begin op het verkeerde been zijn gezet, waardoor bij hen de opvatting ontstond dat het aanbrengen van structuurverf aangevraagd had moeten worden.
- dat verwijzing naar de Algemene Huurvoorwaarden de kwestie voor hen niet verduidelijkte.
- dat pas achteraf voor klagers helder is geworden dat het aanbrengen van structuurverf niet eerst aangevraagd hoefde te worden, maar dat de oorzaak van de afkeuring door de opzichter de technische staat van de aangebrachte structuurverf betrof, wat klagers blijven betwisten.
- dat klagers door het juridische dwaalspoor niet in de gelegenheid waren een second opinion aan te vragen.
- dat mede gezien de overlegde foto's tijdens de zitting en de onduidelijkheid in de communicatie het niet meer dan redelijk is de helft van de factuur van het stukadoorsbedrijf te vergoeden.

De commissie adviseerde:

1. klagers de helft van de factuur van het stukadoorsbedrijf te vergoeden. Dit betekent € 371,00.
2. de klacht op het gebied van informatieverstrekking gegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.



#### 14-04

Klaagster huurt sinds 10 maart 2014 een woning van Woonstede. Bij de bezichtiging viel het klaagster meteen op dat de plattegrond op de website afweek van de daadwerkelijke plattegrond en heeft dit aan de opzichter gemeld. Er waren diverse gebreken, zoals een defecte verlichting in de keuken, badkamer en het toilet. De douche functioneerde niet en de bergkast ontbrak. Verder zag de woning er volgens haar uitgewoond uit. Omdat klaagster geen keuze had, heeft ze de woning geaccepteerd. Tijdens de bezichtiging in februari heeft klaagster diverse gebreken gemeld en nog een aantal na ontvangst van de sleutel. Toen klaagster aan de slag ging in het appartement, bleek het een enorme klus te zijn en bovendien kostte het veel geld. Op 14 maart 2014 heeft klaagster een klachtbrief ingediend over de reparaties die Woonstede beloofd had uit te voeren. Op 27 maart 2014 heeft zij antwoord ontvangen op haar brief waarin erkend werd dat aanpassingen noodzakelijk waren. Bovendien werd volgens klaagster een vergoeding van € 300,00 toegezegd voor materiaalkosten. De toegezegde werkzaamheden zijn op 2 en 3 april 2014 uitgevoerd. De wasbak is verwijderd, de vloer geëgaliseerd, het kozijn afgewerkt, de deur verplaatst en de muren aangesmeerd en afgewerkt. Overige gebreken zijn in de voorliggende periode verholpen. Vervolgens kon klaagster haar werkzaamheden in het appartement afronden en de woning inrichten. Klaagster is blij dat Woonstede de werkzaamheden heeft uitgevoerd maar is van mening dat dit vóór de sleuteloverdracht had moeten gebeuren. Vanwege de uit te voeren werkzaamheden kon klaagster pas op 5 april 2014 naar haar appartement verhuizen. Klaagster stelt dat de renovatie van het appartement haar minstens € 500,00 heeft gekost. Klaagster stelt dat Woonstede haar € 300,00 tegemoet is gekomen voor de materiaalkosten, maar dat dit niet toereikend is. Ze heeft dit meerdere keren bij Woonstede aangegeven. Ze heeft bijna een maand huur betaald voor een woning die niet bewoonbaar was. Klaagster eist dat de volledige huur over de maand maart € 773,00 aan haar in mindering wordt gebracht naast de vergoeding van € 300,00 euro voor de materiaalkosten.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat klaagster de woning heeft geaccepteerd in de staat zoals deze haar is aangeboden. Op verzoek van klaagster heeft Woonstede op 2 en 3 april 2014 diverse werkzaamheden uitgevoerd, zoals het verplaatsen van het kozijn en de deur in de slaapkamer zonder deze in rekening te brengen. Het bestaande portaal tussen hal en de slaapkamer omgebouwd tot een bergkast. De wastafel in het portaal inclusief de leidingen is verwijderd en de bijkomende werkzaamheden zoals het dichtmaken van de gaten in wanden en vloer zijn uitgevoerd. In de woonkamer zijn vensterbanken aangebracht. Vanwege het ongemak is over de maand maart € 300,00 euro huur in mindering gebracht op de netto huurprijs van € 631,36 per maand. Woonstede blijft bij haar mening dat klaagster met het uitvoeren van de werkzaamheden en de huurcompensatie van € 300,00 voldoende gecompenseerd is.

De commissie was van mening dat:

- klaagster op 10 maart 2014 de huurovereenkomst heeft getekend en de daarmee samenhangende verplichtingen is aangegaan.
- Woonstede heeft aangegeven dat de staat van de woning van dien aard was dat klaagster in aanmerking kwam voor een huurvermindering van € 300,00 euro.
- we te maken hebben met een uitzonderlijke situatie omdat de woning van studentenhuysvesting naar normale huisvesting is gegaan. De woning kwam wel op 10 maart 2014 ter beschikking maar was toen niet echt bewoonbaar.
- er materieel gezien meer werkzaamheden verricht moesten worden dan in vergelijkbare appartementen.
- Woonstede aangeeft dat er inderdaad meer schilderwerk verricht moest worden.
- klaagster met € 300,00 huurcompensatie voldoende tegemoet gekomen is voor de huur van maart 2014.

De directie van Woonstede volgde het advies van de commissie omwille van de afsluiting van het geschil. Zij is echter principieel van mening en houdt vast aan het beleid dat het huurdersonderhoud, zoals omschreven in het Besluit Kleine Herstellingen, in de woning voor rekening van huurder is.

## Rhenense Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegronnd	Ongegrond	Ingetrokken
1	1				1

### 14-03

Klager heeft de huur opgezegd van de woning aan de Heideweg 126 te Elst. Op 10 april 2014 kreeg hij van de Rhenense Woningstichting(RWs) het verzoek de boiler te laten verwijderen omdat deze vervangen zou worden door een HR-ketel. Dit bevreemde de klager omdat in de nieuwsbrief "de Deurpost" van 1 april 2014 stond dat zijn woning nog niet aan de beurt was voor vervanging van de boiler. Eneco heeft een bedrag van € 949,36 plus € 100,00 montagekosten bij klager in rekening gebracht. Bij navraag bleek dat als hij twee maanden eerder was verhuisd dat de boiler gehandhaafd was. Klager stelt dat de RWs de kosten voor haar rekening moet nemen.

De Rws voerde in haar weerwoord aan dat de woning, bouwjaar 1982 destijds niet voorzien is van een warmwatervoorziening. De huurder moest hier zelf voor zorgen. Klager heeft voor de huur en montage van een elektrische boiler een contract afgesloten met Eneco. Bij het beëindigen van de huurovereenkomst moet het contract opgezegd worden door de vertrekkende huurder. Eneco beoordeelt dan of de boiler aan de nieuwe huurder wordt verhuurd of wordt verwijderd. In deze situatie moest de boiler verwijderd worden omdat de RWs in verband met het planmatig vervangen van de cv-ketel door een combiketel (inclusief warmwatervoorziening). Het huren van een boiler is daardoor niet meer nodig.

Normaal gesproken regelt de RWs de afkoop van de boiler met de leverancier. Klager heeft de boiler zelf gedemonteerd en meegenomen. Klager is niet verantwoordelijk voor het feit dat er een cv-ketel met warmwatervoorziening in de woning is geplaatst. De RWs heeft klager voorgesteld de boiler met factuur in te leveren, zodat zij de factuur aan Eneco kunnen voldoen.

Klager heeft ingestemd met het voorstel en vervolgens het geschil ingetrokken.

## SIB Woonservice

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegronnd	Ongegrond	Ingetrokken
1	1				

### 14-05

De zaak was eind 2014 nog in behandeling. De commissie heeft de corporatie verzocht een onafhankelijk technisch onderzoek te mogen laten uitvoeren.

## Veenendaalse Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegronnd	Ongegrond	Ingetrokken
1	1				

### 14-06

De zaak was eind 2014 nog in behandeling. Klager en verweerder zijn uitgenodigd voor de zitting van januari 2015.

#### **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.

##### **14-02**

De commissie adviseerde bij ondertekening van de huurovereenkomst de nieuwe huurder attent te maken op de website van Woonstede, waar zaken over woningaanpassing te vinden zijn en bij twijfel hierover contact op te nemen.

##### **14-04**

De commissie adviseerde bij de huurovereenkomst zelfstandige woonruimte artikel 2 en de subartikelen 2.1, 2.2 en 2.3 correct uit te voeren. Dit betekent dat bij oplevering van de woning de afspraken vastgelegd worden in een opleverrapport dat door beide partijen ondertekend wordt.