

Jaarverslag 2010

Geschillencommissie

Geschillencommissie wooncorporatie 'De Goede Woning' Apeldoorn, Jaarverslag 2010

1. Samenstelling/werkwijze commissie

De samenstelling van de commissie was in 2010 als volgt:

Naam	Functie	Namens	Aftredend per	Herbenoembaar
Dhr. W. Klootwijk	Voorzitter	N.v.t.	31-12-2011	Nee
Dhr. J. Smit	Lid	De Sleutel	31-12-2013	Nee
Dhr. H. Vosselman Bosch	Lid	De Sleutel	31-12-2011	Eénmaal
Dhr. B. Versteeg	Lid	De Goede Woning	31-12-2012	Eénmaal
Mw. S. Ilyas-Uz	Lid	De Goede Woning	31-12-2013	Eénmaal

Aan het eind van 2009 was de zittingstermijn van dhr. Straatsma, lid namens 'De Goede Woning', afgelopen. Dhr. Straatsma was niet meer herbenoembaar en heeft per eind 2009 de commissie verlaten, waarna begin 2010 op een passende wijze afscheid is genomen. Vanaf 1-1-2010 is mw. Ilyas-Uz, op voordracht van 'De Goede Woning', lid van de commissie. Zij volgt daarmee dhr. Straatsma op. Mw. Ilyas-Uz is voorgedragen en benoemd op basis van een door de commissie opgesteld profiel. Eind 2009 was de eerste zittingstermijn van dhr. Smit afgelopen. Op voordracht van de huurderbelangenvereniging 'De Sleutel' is dhr. Smit nog voor een tweede en laatste termijn benoemd.

De commissie werkt op basis van een, in 2005 hernieuwd, reglement, dat tot stand is gekomen in samenspraak met de huurderbelangenvereniging 'De Sleutel'. De commissieleden krijgen een onkostenvergoeding voor de bijeenkomsten die men bijgewoond heeft.

Begin 2011 heeft de commissie haar werkzaamheden in het toen afgelopen jaar kort geëvalueerd. Geconstateerd werd dat het aantal ontvangen verzoeken tot te behandelen geschillen op een relatief laag niveau blijft, maar wel weer duidelijk hoger ligt dan in de 3 voorgaande jaren.

De commissie volgt de afhandeling van haar, door de bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen, adviezen. Daarbij constateert de commissie over 2010 dat het haar goed lijkt dat binnen de organisatie van 'De Goede Woning' medewerkers voorgelicht worden over het traject en gedachte wijze en tempo van afhandeling van ingebrachte geschillen. De commissie is van mening dat dit beter kan en zal het bestuur van 'De Goede Woning' daarop wijzen.

2. Bijeenkomsten in 2010

De commissie is in 2010 zeven maal bijeengekomen, waarbij naast het behandelen van geschillen ook actuele zaken kort de revue passeerden.

In 2010 zijn 13 verzoeken van huurders ontvangen, zes meer dan in 2009. In het verslagjaar is ook één verzoek afgerond dat eind december 2009 was ontvangen. Het aantal afgegeven adviezen is aanmerkelijk hoger dan in de voorgaande jaren.

Navolgende tabel geeft het verloop van aantallen ontvangen en behandelde geschillen in de afgelopen jaren weer.

Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken aan de Geschillencommissie					
Jaar	Ontvangen verzoeken	Door 'De Goede Woning' alsnog afgehandeld	Door commissie opgestelde adviezen	Commissieadviezen	
				Door bestuur overgenomen	Door bestuur gemoti-veerd niet overgenomen
2005	19	10	9	9	0
2006	15	12	3	3	0
2007	7	4	3	2	1
2008	9	4	4	4	0
2009	7	6	1	1	0
2010 (*)	13	5	7	7	0
* Eén in 2010 ontvangen verzoek wordt 2011 afgehandeld.					

De in 2007 ingezette getalsmatige daling heeft zich in 2010 niet doorgezet. Gegeven de inhoud van de wel geagendeerde en behandelde geschillen, blijkt 'De Goede Woning' een goede gesprekspartner voor haar klanten, maar ook een organisatie die haar grenzen duidelijk maakt.

De geschillen die werden behandeld waren goed voorbereid en de bij het geschil betrokkenen konden uitgebreid hun zienswijze weergeven.

Van de totaal 13 verzoeken zijn in 2010 er 5 alsnog in goed overleg met de verhuurder opgelost, zonder dat de commissie tot behandeling is gekomen. Eén in 2010 ontvangen geschil, wordt in 2011 behandeld.

Uiteindelijk heeft de commissie in zeven gevallen het geschil in behandeling genomen en advies uitgebracht. Die adviezen zijn allemaal door de directeur-bestuurder van 'de Goede Woning' overgenomen, waarna betrokkene(n) en de organisatie daarvan in kennis zijn gesteld.

De behandelde geschillen betreffen:

- communicatie rond woningtoewijzing (1x)
- aanleg en onderhoud van tuin bij appartementengebouw (1x)
- verhelpen van vochtoverlast (2 x)
- oplossen technische mankementen aan woning (1 x)
- vergoeding gemaakte kosten bij koop van woning (1 x)
- verhelpen tochtoverlast en behandeling geschil met burens (1 X)

3. Behandelde geschillen in 2010

2010-003 Chamavenlaan 74

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene onvoldoende schoonhouden van de galerij en het trappenhuis in de flat waarin zijn woning is gesitueerd.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 2-3-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- Technische gebreken aan galerijafvoeren zo spoedig mogelijk en adequaat door verhuurder opgelost moeten worden.
- Totdat er definitief herstel van de galerij en het trappenhuis plaatsvindt, zaken snel gerepareerd moeten worden, teneinde vandalisme tegen te gaan.
- Bouwafval als gevolg van werkzaamheden zodanig dagelijks afgevoerd moet worden, dat bewoners er zo min mogelijk last van ondervinden.
- Zolang er bouwwerkzaamheden aan/rond de woning(en) plaatsvinden, 'De Goede Woning' als opdrachtgever moet zorgen voor extra schoonmaak van de betreffende ruimte(s), zodanig dat huurders een zo goed mogelijk woongenot geboden wordt.
- Voor zover dit nog niet gebeurt, in contracten met aannemers opgenomen moet worden dat dagelijks de ruimte waar bewoners ook moeten verblijven, opgeruimd en schoongemaakt moet worden.
- Er, tenzij reeds toegepast, aan betrokkene een vergoeding op basis van de bestaande 'ongemakregeling' van 'De Goede Woning' verstrekt moet worden.
- 'De Goede Woning' duidelijk(er) moet communiceren welke werkzaamheden, wanneer en hoelang uitgevoerd (gaan) worden.
- Betrokkene geen 'eigen rechter' kan spelen, waardoor buurt-bewoners ook nog eens overlast ondervinden. De Goede Woning kan betrokkene daar op aanspreken.
- Betrokkene niet gerechtigd is huurpenningen niet, dan wel te laat, te betalen, teneinde zijn grieven kracht bij te zetten. De Goede Woning kan haar incassoprocedure los van dit geschil doorzetten.

De commissie kwam daarom tot de conclusie dat de 'Goede Woning', zolang ze zich houdt aan bovenstaande acties en aandachtspunten niets te verwijten is. Naar aanleiding van de vele werkzaamheden in/aan de flat is een overlastvergoeding op basis van de bestaande regeling van 'De Goede Woning', rechtvaardig. Voor zover deze nog niet is verstrekt adviseert de commissie deze vergoeding alsnog uit te betalen.

Betrokkene dient zich aan de, contractuele, verplichtingen richting verhuurder te houden en overlast voor medebewoners in de flat te voorkomen.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'de Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

2010-004 Weimarstraat 10

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, onvoldoende adequaat reageren door De Goede Woning op de melding van vochtoverlast en schimmelvorming in de onderhavige woning.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 6-4-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- 'De Goede Woning' er alles aan moet doen om de vocht- en schimmelproblemen op te lossen.

- Enkel een structurele oplossing voldoende kan bijdragen aan het woongenot van betrokkenen.
- De structurele oplossing kan naar mening van de commissie slechts gevonden worden, als 'De Goede Woning' een bouwfysisch bureau opdracht geeft om die oplossingen aan te dragen en wel geënt op de problemen zoals die door de hele woning voorkomen.
- Nadat de oorzaak is aangepakt, 'De Goede Woning' verantwoordelijk is voor het herstel van de wanden van de benedenetage. Deze wanden passend op te leveren (zowel behang leveren als aanbrengen), nadat de oorzaak van de schimmel bestreden is. Het geleverde behang moet gelijk zijn aan het eerder door de bewoner gebruikte behang, dan wel van gelijksoortige kwaliteit zijn.
- Het raadzaam is een goede ventilatie in de douche aan te brengen, bijvoorbeeld door een 'nadraaiende' ventilator door 'De Goede Woning' te laten plaatsen.
- 'De Goede Woning' en/of de bewoners de door voornoemd bureau aangedragen oplossingen moeten uitvoeren, om samen tot een structurele oplossing te komen.

De commissie kwam daarom tot de conclusie dat 'De Goede Woning' een bouwfysisch adviesbureau opdracht moet geven tot onderzoek naar de oorzaak van de vocht- en daaraan gerelateerde schimmelproblematiek. Op basis van dat onderzoek moet het bureau advies geven over de door 'De Goede Woning' te nemen maatregelen en een passend bewonersgedrag, zodanig dat een haalbare en structurele oplossing bereikt kan worden. Beide partijen voeren die maatregelen/handreikingen daarna ook uit.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

2010-005 Radiumweg 2

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, geldelijk vergoeden door 'De Goede Woning' van het geleden ongemak en de vele tijd die betrokkene in moest zetten, om de zeer vele technische gebreken aan de nieuwe woning opgelost te krijgen.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 2-3-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- De Goede Woning er alles aan moet doen om de nog bestaande klachten binnen circa 3 maanden definitief te (laten) verhelpen.
- De gemelde klachten reëel zijn en dat de vraag van betrokkene voor compensatie van daarvoor ingeleverde werk-/vrije tijd redelijk is.
- Ter compensatie een éénmalige vergoeding redelijk is en van huurverlaging geen sprake hoeft te zijn.
- De éénmalige vergoeding te bepalen op een bedrag gelijk aan de hoogte van de doorgevoerde huurverhogingen vanaf het moment van betrekken van de woning tot 1 maart 2010. Dit komt er op neer, een éénmalig bedrag van € 880,- aan betrokkene te vergoeden.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat 'De Goede Woning' er alles aan moet doen om de nog bestaande klachten zo snel mogelijk te verhelpen. Daarnaast adviseert de commissie aan betrokkene een vergoeding voor de vele opgenomen vrije tijd en het gederfde woongenot van € 880,- uit te keren.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

2010-006 Laan van orden 202

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, door 'De Goede Woning' aanzeggen dat de tuin van de door haar gehuurde woning, niet conform gemaakte afspraken/voorschriften is ingericht.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 1-6-2010 en 6-7-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- De grens van de tuin van betrokkene loopt tot aan de geplaatste haag.
- Betrokkene haar tuin al jarenlang goed onderhoudt.
- Het beleid van 'De Goede Woning' in deze, onvoldoende duidelijk en niet consistent is geweest.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat

- Betrokkene de huidige situatie van haar tuin niet hoeft te wijzigen.
- 'De Goede Woning' haar intentie om rond de flat een groene omgeving te houden in helder beleid en kaders moet vastleggen.
- Het te formuleren beleid ook voor de andere bewoners van (dit deel van) het gebouw van toepassing moet zijn.
- Alle (toekomstige) bewoners van de begane grondappartementen van de vier woongebouwen van de Hof van Orden schriftelijk geïnformeerd moeten worden over het beleid en de kaders op dit thema.
- Bij het formuleren van beleid en kaders, rekening gehouden moet worden met maximale hoogtes van begroeiing en gebruik van zodanig passend tuinmateriaal en beplanting, dat de intentie om een groene omgeving te handhaven ook overeind kan blijven.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

2010-007 De Cloese 73

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, onvoldoende adequaat verhelpen door 'De Goede Woning' van tochtklachten bij een wandcontactdoos. Daarnaast heeft 'De Goede Woning' desgevraagd niet adequaat ingegrepen toen een buurman een heg op de erfscheiding heeft geplaatst, waarvan betrokkene hinder ondervindt.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 1-6-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- Het verhelpen van de tochtklachten via de wandcontactdoos en relatief kleine ingreep vraagt, die ook nog vanuit het servicefonds bekostigd kan worden.
- Het probleem van de erfafscheiding toch nog een overleg vraagt, waarbij onder regie van 'De Goede Woning' of een door haar te benoemen intermediair, een ultieme poging gedaan moet worden om afspraken te maken over hoe de heg gezamenlijk te onderhouden.
- Mochten partijen er niet uitkomen dan blijft de wet over, die uitgaat van het zelfstandig plaatsen van een erfscheiding, mits die minimaal 50 cm. uit de scheiding geplaatst wordt.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat:

- 'De Goede Woning' moet zorgen voor het op een degelijke wijze verhelpen van de tochtklachten, zo nodig inclusief voldoende isoleren van de betreffende muur, via de wandcontactdoos, waarbij een 'dicht' afdekplaatje dan wel een opbouwmodel het meest passend lijkt. Mocht betrokkenen de wandcontactdoos weer willen gebruiken, dan kan men later zelf een passende afdekplaat monteren.

- 'De Goede Woning' als ultieme oplossing nog éénmaal (al dan niet onder eigen regie) een gesprek moet arrangeren tussen de betreffende twee burens. Dat gesprek moet als doel hebben tot gezamenlijke afspraken te komen over het onderhoud aan de heg, zodanig dat ieder zijn eigen zijde onderhoud, waarbij het gebruik van het tegelpad door betrokkene mogelijk blijft.
- 'De Goede Woning', in overleg met betrokkenen, zorgt dat de conifeer die, tegen de woningen bij de regenpijp, op de erfgrens staat wordt verwijderd.
- Mochten partijen niet bereid c.q. in staat blijken om over de heg afspraken te maken, dan zal 'De Goede Woning' de buurman moeten aanspreken op de wettelijke kaders (50 cm. uit de erfgrens) die gehanteerd moeten worden bij het zonder overleg plaatsen van een heg. De heg zal daarbij verplaatst moeten worden tot de genoemde afstand van 50 cm uit de erfgrens.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit in behandeling genomen.

2010-008 Mendelsohnlaan 81

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, door 'De Goede Woning' niet willen vergoeden van extra (taxatie)kosten voor de aankoop van de woning Mendelsohnlaan 83.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 1-6-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- De juridische en feitelijke levering van de woning door 'De Goede Woning' binnen de in de koopovereenkomst gestelde termijn heeft plaatsgevonden.
- Koper na levering de plaatsing van de dakkapel snel en voor de overeengekomen uiterste leveringsdatum, heeft kunnen regelen en door de aannemer heeft laten uitvoeren, zodat van een ernstige vertraging met financiële schade voor koper, geen sprake is.
- 'De Goede Woning' niet verplicht was een voor verkrijging van NHG-garantie passend taxatierapport te leveren, aangezien dat onder de overeengekomen conditie 'kosten-koper' valt.
- Het door 'De Goede Woning' geleverde taxatierapport een service betrof die een indicatie van de waarde bevatte, maar opgesteld was voor andere doeleinden, enkel 'De Goede Woning' betreffende.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat:

- Koper géén recht heeft op enige vergoeding van gemaakte kosten rond het verkrijgen van een taxatie voor de financiering van de aankoop van de woning, dan wel kosten verband houdende met een door de koper met een aannemer gemaakte overeenkomst tot verbouw van de woning.
- De Goede Woning zorgvuldiger om moet gaan met het verstrekken van informatie via taxatierapporten, zodanig dat voor een ieder duidelijk is wat de status van zo'n rapport wel/niet is.

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

2010-011 I.Boudierbakkersingel 33 (G. Borgesiustraat 154)

Aard van het geschil:

Het geschil betreft het, naar mening van betrokkene, niet nakomen van een toezegging/afpraak met betrekking tot de toewijzing van een huurwoning door 'De Goede Woning'.

Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 7-12-2010.

Rapport:

De commissie was van mening dat:

- De te volgen procedure met betrekking tot het definitief toewijzen van een woning en het daarop volgend afsluiten van een huurovereenkomst door (de medewerkers van) 'De Goede Woning' goed is doorlopen.
- Er door de behandelend medewerkster van 'De Goede Woning' te vroeg in het proces een toezegging aan betrokkenen is gedaan dat hij de woning G. Borgesiusstraat 154 kon huren. Hierdoor zijn verwachtingen bij betrokkene gewekt die alsnog niet waargemaakt konden worden.
- Betrokkenen door (ongelukkig geformuleerde) uitspraken vanuit 'De Goede Woning' ook nog een week in de veronderstelling bleef verkeren dat er een alternatief geboden zou kunnen worden. Ook hierdoor zijn verwachtingen bij betrokkene gewekt, die later ook niet waargemaakt werden.
- Het goed en correct is geweest dat 'De Goede Woning' direct excuses heeft gemaakt voor de ongelukkige gang van zaken.
- Er in dit specifieke geval binnen de sociaal/medische context zeker sprake is van enige vorm van urgentie m.b.t. het toewijzen van een zelfstandige woning aan betrokkene.
- Van 'De Goede Woning' (in principe) niet gevraagd kan worden buiten de reguliere woningtoewijzingsregels om aan betrokkene alsnog een woning toe te wijzen.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat:

- 'De Goede Woning' er alles aan moet doen om betrokkene te ondersteunen bij het toegewezen krijgen van een zelfstandige woning. Hierbij is gemotiveerde toepassing van een 'hardheidsclausule' een van de mogelijke opties.
- 'De Goede Woning' dient (te ondersteunen bij het) zo spoedig mogelijk een aanvraag in te dienen voor urgentie en/of toekenning van extra punten bij de commissie bijzondere bemiddeling van 'Woonkeus Stedendriehoek' (motivatie: de medisch/sociale context en de ontlasting van de ouders voor de huisvestingszorg voor hun zoon).

Afhandeling

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit in behandeling genomen.

4. **Ontvangen in 2010, maar (nog) niet behandelde verzoeken**

2010-001 Wulpenlaan 27a/b

Aard van het verzoek:

Betrokkenen doen een verzoek tot isoleren van de woning(en).

Afhandeling:

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven ter informatie en behandeling. Betrokkenen zijn daarover geïnformeerd. Daarna is door de organisatie alsnog contact met betrokkenen opgenomen. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet noodzakelijk.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 2 februari 2010, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

2010-002 Anna Bijnsring 113

Aard van het verzoek:

Betrokkene meldt een klacht met betrekking tot sanitair.

Afhandeling:

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven ter informatie en behandeling. Betrokkene is daarover geïnformeerd. Daarna is door de organisatie alsnog contact met betrokkene opgenomen. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet nodig.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 2 maart 2010, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

2010-009 Eendenweg 50-126

Aard van het verzoek:

Betrokkene vraagt advies over de stookkostenafrekening van het seizoen 2008/2009.

Afhandeling:

Het verzoek is door de Geschillencommissie niet in behandeling genomen, omdat er een officiële instantie is waar men deze zaken kan voorleggen. Betrokkene is doorverwezen naar de Huurcommissie, die dit soort zaken behandelt.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie van 1 juni 2010, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

2010-010 Leeuwerikweg 25

Aard van het verzoek:

Het betreft de afhandeling van door lekkage geleden schade.

Afhandeling:

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven. Vanuit de organisatie is direct contact opgenomen, waarbij bleek dat de schade al door een verzekeraar zou worden vergoed. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet noodzakelijk.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 6 juli 2010, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

2010-012 Anna Bijnsring 100

Aard van het verzoek:

Betrokkene is het niet eens met wijze van behandelen door 'De Goede Woning' van ervaren vochtoverlast in badkamer.

Afhandeling:

Dit geschil wordt op 11 januari 2011 geagendeerd bij de Geschillencommissie.

2010-013 Wulpenlaan 27a

Aard van het verzoek:

Betrokkenen heeft een vraag over de relatie tussen aangebrachte isolatievoorzieningen en daarvoor in rekening gebrachte huurverhoging.

Afhandeling:

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven en daar verder opgepakt. De organisatie heeft daarna deze vraag voldoende afgehandeld. Behandeling binnen de commissie bleek niet nodig.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 11 januari 2011, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

Besproken en vastgesteld in de bijeenkomst van de Geschillencommissie van 11 januari 2011.

Apeldoorn, 11 januari 2011



W. Klootwijk
Voorzitter



P. Frijhoff
Ambtelijk secretaris