

# Jaarverslag Geschillencommissie SWW - 2020

## **INLEIDING**

De Geschillencommissie Samenwerkende Woningcorporaties Waterland (SWW) behandelt geschillen die huurders in de regio Waterland hebben met hun verhuurder. Het gaat dan om huurders van de woningcorporaties Wooncompagnie, De Vooruitgang en Intermaris.

In de loop van het jaar werd duidelijk dat per 1 januari 2021 een nieuwe bovenregionale geschillencommissie zou worden geïnstalleerd. In verband daarmee zijn de leden van de geschillencommissie, die eerder zouden aftreden, de heer mr. D. Damsma en mevrouw mr. Y.M. van Roon, tot 31 december 2020 in functie gebleven. De geschillencommissie SWW houdt per die datum formeel op te bestaan. Afgesproken is dat een lopende zaak (geschil) nog door de leden van de geschillencommissie SWW in 2021 wordt afgehandeld.

## **WERKWIJZE**

De coronamaatregelen hebben gevolgen gehad voor de behandeling van geschillen (klachten). Normaliter organiseert de commissie, overeenkomstig het geschillenreglement, hoorzittingen. Daarin krijgen partijen de gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en om te reageren op elkaars stellingen.

Beperkingen in het samenkomen van meerdere personen en protocollen van woningcorporaties maakten het niet mogelijk fysieke hoorzittingen te organiseren. Aan klagers werd de mogelijkheid gegeven een digitale hoorzitting bij te wonen. Geen van de klagers heeft daarvan gebruik gemaakt. In de praktijk betekende dit dat er meer gebruik werd gemaakt van schriftelijke hoor- en wederhoor via e-mail. De verdere procedure werd zoals voorgeschreven gevolgd.

## **KLACHTEN**

De Geschillencommissie SWW ontving in totaal zes klachten.

### Klacht 1 – mei 2020

Klacht van een huurder naar aanleiding van een rekening voor het ontstoppen van een toilet. Deze was door een doorgespoeld wc blokje verstopt geraakt. Niet betwist werd dat de verstopping het gevolg was van huurdersgedrag. Klacht richtte zich op de lange tijd voordat een rekening werd ontvangen waardoor huurder in de veronderstelling verkeerde geen rekening meer te zullen ontvangen. Ook de communicatie over het doorrekenen van de kosten schoot volgens de klager tekort. Voor het voldoen van de vrij hoge kosten heeft de woningcorporatie aan de huurder een betalingsregeling voorgesteld. De commissie achtte de klacht over het moeten betalen van de rekening ongegrond maar heeft wel enkele adviezen gegeven. Zo zou het geven van voorbeelden op de website over verwijtbaar bewonersgedrag het een en ander kunnen verduidelijken. Een snellere terugkoppeling aan de huurders van de bevindingen van het rioolonstoppingsbedrijf en duidelijkheid over de eventueel daaraan verbonden kosten is wenselijk.

### Klacht 2 – september 2020

Betref een klacht van een huurder met betrekking tot de aansprakelijkheid en daarmee gepaard gaande herstellkosten van een schade als gevolg van storm. Een raam is daarbij kapot gewaaid. De woningcorporatie stelde de klager aansprakelijk omdat het raam kennelijk had opengestaan. Dit werd door de klager betwist. Omdat de woningcorporatie geen overtuigend bewijs van het openstaan van het raam kon leveren is de aansprakelijkstelling, na herbeoordeling van het geschil door de woningcorporatie, ingetrokken. De schade is voor rekening van de woningcorporatie hersteld. Het geschil kwam daarmee te vervallen waarna de klacht werd ingetrokken.

### Klacht 3 – oktober 2020

Klager bewoont al jaren een wat oudere woning. Bij het betrekken van de woning zijn er diverse verbeteringen aan de woning uitgevoerd. Daarna is er regelmatig contact tussen de klager en de woningcorporatie geweest over diverse meldingen en klachten. Klachten gaan over het onderhoud, de wijze van herstel c.q. oplevering en hoe de woningcorporatie met de meldingen omgaat. Voorts is nog het gebruik en bestemming van een bijruimte onderwerp van discussie. Als laatste zijn er nog diverse actuele onderhoudsklachten. De klager wil daarvoor een bedrijf in de arm nemen en de kosten ten laste van de woningcorporatie laten komen.

De woningcorporatie heeft voorgesteld die klachten te willen onderzoeken. Medewerking daaraan werd door klager pas gegeven na tussenkomsst van de geschillencommissie. Door coronamaatregelen en protocollen van de woningcorporaties heeft de inspectie niet in 2020 plaats kunnen vinden. Afhandeling van de klacht vindt in 2021 plaats.

#### Klacht 4 - november 2020

Betrof een klacht van een huurder die van mening was dat zijn klachten over ondervonden burenoverlast niet serieus door de woningcorporatie waren behandeld. Uit de overgelegde stukken bleek dat de verhuurder telkens naar aanleiding van klachten correct heeft gehandeld. De verhuurder heeft diverse malen overleg gehad met de wijkagent, zelf een bemiddelingspoging gedaan en doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Een deel van de klacht betrof het niet mee willen werken aan een formele gedragsaanwijzing aan de buurman door de woningcorporatie. De woningcorporatie was van mening dat die bij de rechter niet haalbaar zou zijn.

De woning van de klager (uit 1983) is wellicht niet optimaal tegen doorgifte van leefgeluiden geïsoleerd en betrokkenen hebben kennelijk verschillende levensstijlen, gewoontes en ritmes, maar die van de buurman zijn naar het oordeel van de woningcorporatie “niet ontoelaatbaar”. In een geval als dit is “burenonenigheid” niet op te lossen. Het is daarom dat de woningcorporatie klager heeft aangeboden om hem te adviseren en ondersteunen met verhuizen naar een woning, die een rustiger woonomgeving voor hem kan bieden.

De geschillencommissie achtte de klacht niet gegrond. Wel heeft de geschillencommissie de woningcorporatie in overweging gegeven andermaal een bemiddelingspoging te doen.

#### Klacht 5 – november 2020

Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden door een schildersbedrijf werd de zonwering van klager beschadigd. Woningcorporatie en schildersbedrijf gaven na reclamatie niet thuis. Tussen het versturen van de klacht en ontvangst daarvan door de geschillencommissie bleek de klacht alsnog naar tevredenheid van de huurder te zijn opgelost. De klacht werd door de klager ingetrokken.

#### Klacht 6 – december 2020

Betreft een klacht over het niet toegewezen krijgen van een woning en de, naar mening van klager, gebrekkige communicatie daarover van de kant van de woningcorporatie. Ook werd geklaagd over de duur en impact van werkzaamheden uitgevoerd namens de woningcorporatie in een woning onder die van klager en in andere delen van het complex.

Klager bewoont met haar gezin een bovenwoning in een appartementencomplex. Klager wist dat een grotere woning aan de begane grond van het complex vrij zou komen en heeft de woningcorporatie verzocht om van woning te mogen ruilen. Ten eerste omdat klager meent dat de huidige woning niet passend (want te klein) is voor haar gezin en ten tweede omdat de afwezigheid van een lift belastend is voor haar echtgenoot, vanwege diens gezondheidstoestand. Door het lang uitblijven van een reactie ging klager ervan uit dat haar verzoek zou worden ingewilligd. Dit bleek niet het geval te zijn.

De geschillencommissie was van mening dat de behandeling van de klacht over het niet toewijzen van de woning bij de gemeente Purmerend thuishoort. De gemeente kent een eigen Huisvestingsverordening waarop bewoners en woningzoekenden een beroep kunnen doen. De geschillenprocedure op grond van verordeningen zijn met bestuursrechtelijke waarborgen omkleed.

Het geschillenreglement sluit de behandeling van klachten over overheidsbesluiten uit: artikel 7 onder d. De geschillencommissie heeft klaagster geadviseerd haar klacht over het niet toegewezen krijgen van de woning bij de gemeente aanhangig te maken.

De klacht met betrekking tot de gebrekkige communicatie en de geluidsoverlast door het uitvoeren van werkzaamheden door de woningcorporatie zijn in behandeling genomen.

De woningcorporatie heeft tekortgeschoten in de communicatie met klager over de toewijzing van de woning. Klager had daardoor ook het gevoel aan het lijntje te zijn gehouden. Tijdens de behandeling van het geschil heeft de corporatie de gebrekkige communicatie dat zeker in het begin speelde, onderkend. Excuses daarvoor zijn gemaakt en wederom herhaald. Gelet op de inhoud van de e-mails tussen medewerkers van de corporatie en klaagster zijn, nadat de communicatie werd opgestart, de argumenten en opmerkingen steeds serieus genomen. Uit de stukken blijkt niet dat klaagster bewust aan het lijntje is gehouden.

Werkzaamheden die te maken hebben met het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden zoals slopen of boren produceren geluid. Zeker als die plaatsvinden in een appartementencomplex zal het geluid ver dragen en in de naastgelegen appartementen goed hoorbaar zijn. De corporatie onderkent dat in zijn brief. Onderhoud in woningen moet echter plaats kunnen vinden ook als dat tot enige overlast leidt. De acceptatie van overlast aan omwonenden kan worden vergroot door een goede voorlichting.

De geschillencommissie achtte de klachten over de gebrekkige communicatie gegrond.

## **DE GESCHILLENCOMMISSIE**

### Samenstelling

- de heer mr. D.Â.I. Damsma (voorzitter)
- mevrouw mr. W.M. Bond-Stroek
- mevrouw mr. Y.M. van Roon
- de heer J.C. Leystra (secretaris)

## **SCHEMA**

Klachten sinds de oprichting van de Geschillencommissie SWW.

Jaar	Wooncompagnie			AWM			de Vooruitgang			Intermaris			totaal			
	g e g r o n d	o n g e g r o n d	n i e t - o n t v .	g e g r o n d	o n g e g r o n d	n i e t - o n t v .	G e g r o n d	o n g e g r o n d	n i e t - o n t v .	G e g r o n d	o n g e g r o n d	n i e t - o n t v .	g e g r o n d	o n g e g r o n d	n i e t - o n t v .	t o t a a l
2003																
2004		1	1	1									1	1	1	3
2005	1	1	6										1	1	6	8
2006	1		3										1		3	4
2007	1		3										1		3	4
2008	3		3										3		3	6
2009			3		1									1	3	4
2010	1	1											1	1		2
2011		2	3	1		1							1	2	4	7
2012								1						1		1
2013	1	1	2										1	1	2	4
2014		3			1									4		4
2015	1		1										1		1	2
2016	3		2									1	3		3	6
2017		1										1		1	1	2
2018								1						1		1
2019		2						1						3		3
2020		2							1				1	2		3
totaal	12	14	27	2	2	1	0	3	0	1	0	2	15	19	30	64

Klacht 3 wordt nog behandeld en is buiten de (totaal)telling gehouden. Afronding wordt in maart 2021 verwacht.

### **SLOT**

Reglementair is bepaald dat de commissie jaarlijks vóór 1 mei verslag uitbrengt van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar en dat het verslag moet worden toegezonden aan de directies/besturen van de bij de commissie aangesloten corporaties en de huurdersorganisaties. Aan die bepaling in het reglement wordt met dit verslag voldaan.

maart 2021

John Leystra  
Secretaris Geschillencommissie SWW