



# **JAARVERSLAG 2022**

**Van de**

**Regionale Geschillencommissie**

## **INHOUDS OPGAVE:**

1. Voorwoord door de voorzitter .....	3
2. Samenstelling van de commissie .....	5
3. De deelnemende corporaties.....	5
4. De vergaderingen .....	5
5. Vacatures in de commissie.....	6
6. De behandelde geschillen .....	6

## **Bijlage:**

Financieel overzicht.

## 1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie over het jaar 2022. In dit jaarverslag zal ondermeer worden ingegaan op de samenstelling van de commissie, de werkwijze en treft u geanonimiseerde samenvattingen aan van de door de commissie behandelde geschillen in 2022. Over deze onderwerpen wens ik in dit voorwoord graag nog het volgende met u te delen.

Deze 21<sup>e</sup> editie van het jaarverslag is mijn eerste als voorzitter van de commissie. Per 1 januari 2022 heb ik namelijk de voorzittershamer overgenomen van mijn voorganger mr. A.J. Donkers. In zijn laatste voorwoord beschreef hij de commissie als een hechte club, waarvan de leden zich steeds op zeer betrokken wijze – en met respect voor ieders visie – hebben beijverd om in voorliggende klachten tot een zo rechtvaardig mogelijk advies te komen. Een beschrijving die de commissie naar mijn mening nog steeds goed past. Dat de commissie op die wijze te werk gaat is enerzijds te danken aan de motiverende wijze waarop de heer Donkers jarenlang leiding heeft gegeven aan de commissie en anderzijds door de nog steeds grote inzet en betrokkenheid van de commissieleden. Doordat ik per 1 januari 2022 ben aangetreden als voorzitter kwam er een plaats vrij binnen de commissie, welke per 1 juli 2022 is ingevuld door de heer C.J.M. Withagen. De commissie bestaat hiermee sindsdien weer in totaal uit vijf leden, die wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.

De commissie is ooit in 2002 in het leven geroepen. De bij de commissie aangesloten woningcorporaties voldoen hiermee aan de wettelijke verplichting om aangesloten te zijn bij een dergelijke commissie. Evenwel is het de commissie ook dit jaar weer gebleken dat de corporaties het los van deze wettelijke plicht ook belangrijk vinden dat huurders de mogelijkheid hebben om zich te kunnen wenden tot de commissie. Huurders kunnen namelijk op deze wijze op een laagdrempelige manier een advies vragen aan een onafhankelijke derde – de commissie - over (de behandeling van) hun klacht. Een klacht indienen bij de geschillencommissie moet dus worden gezien als een laatste middel om, zonder tussenkomst van een rechter, een probleem uit de wereld te helpen. Dit vergroot de rechtszekerheid voor de huurders.

De commissie heeft ook dit jaar weer in ieder dossier gewerkt vanuit haar uitgangspunt: 'een oplossing in der minne verdient altijd de voorkeur boven een oordeel van een derde'. De commissie hecht er waarde aan dat iedere partij (huurder en corporatie) voldoende ruimte krijgt zijn/haar visie op het geschil te verduidelijken op de zitting. Veelal blijkt dan dat partijen het geschil toch graag nog samen willen proberen op te lossen. Ook dit jaar zijn meerdere aan de commissie voorgelegde geschillen na de behandeling ter zitting aangehouden om partijen de mogelijkheid te bieden de zaak alsnog onderling op te lossen. Soms komen partijen er tijdens de zitting of na aanhouding van de zaak niet nog samen uit, waarna de commissie dan een advies uitbrengt. De commissie weegt hierbij alle relevante feiten en omstandigheden tegen elkaar af en motiveert zo haar beslissing in de uitspraak. De commissie hecht er grote waarde aan dat voor partijen duidelijk is hoe de commissie tot haar oordeel is gekomen.

Rest mij u tot slot mee te geven dat ingeval u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen heeft u contact kunt opnemen via onze website: [www.regionalegeschillencommissie.nl](http://www.regionalegeschillencommissie.nl) of

een brief kunt sturen (geen porto kosten) naar de commissie: antwoordnummer 93, 4700  
VB Roosendaal.

De voorzitter:  
mevrouw Mr. M.Janse

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M.Janse', written in a cursive style.

## 2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden die voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

**De commissie was in het verslagjaar als volgt samengesteld:**

**Voorzitter:**

Mevrouw Mr. M. Janse (onafhankelijk voorzitter)

**Secretaris:**

De heer H.E. Lenting. (huurdersafgevaardigde)

**Leden:**

De heer C.M.M. Kouters (verhuurdersafgevaardigde)

De heer K.A. Willemstein (huurdersafgevaardigde)

De heer C.J.M Withagen (verhuurdersafgevaardigde) vanaf 1 juli 2022

**Ambtelijk secretaris:**

De heer A.J.J.M. van de Weijgert

**Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:**

	<b>C.M.M. Kouters:</b>	<b>H.E. Lenting:</b>	<b>Mr. M. Janse</b>	<b>K.A. Willemstein</b>	<b>C.J.M. Withagen</b>
<b>Aangetreden</b>	01-01-2012	01-01-2014	01-01-2018	01-10-2021	01-07-2022
<b>Herkiesbaar per:</b>	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2018 01-01-2022	01-01-2022 01-01-2026	01-10-2025 01-10-2029	01-07-2026 01-07-2030
<b>Einde zittingsperiode</b>	31-12-2023	31-12-2025	31-12-2029	01-10-2033	01-07-2034

## 3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

<b>Corporatie:</b>	<b>Vestigingsplaats</b>	<b>Aantal Woningen:</b>
Stichting Alwel	Roosendaal	9014
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14270
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8355
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1134
<b>Totaal aantal woningen:</b>		<b>32773</b>

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2022. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

## 4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 6 maal. De algemene gang van zaken en de invulling van de vacatures in de commissie werden besproken. Daarnaast vonden de voorbereidingen van de hoorzittingen plaats. Verder vond er een evaluatie vergadering plaats tussen de commissie en de directies van de aangesloten corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Woningstichting Woensdrecht te Hoogerheide.

## 5. Vacatures:

### Voorzitter:

Daar de voorzitter van de commissie per 31 december 2021 aftredend was en niet meer herkiesbaar, is zowel door de deelnemende corporaties als de commissie de werving gestart voor de opvolging. Na de sollicitatieprocedure hebben de deelnemende corporaties mevrouw Mr. M. Janse benoemd tot onafhankelijk voorzitter.

### Verhuurdersafgevaardigde:

Door de benoeming van mevrouw Mr. M. Janse als voorzitter was er een vacature ontstaan voor een verhuurdersafgevaardigde. Na de sollicitatieprocedure hebben de deelnemende corporaties de heer C.J.M Withagen per 1 juli 2022 benoemd.

## 6. DE BEHANDELDE GESCHILLEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 6 geschillen ontvangen. Een geschil was nog afkomstig uit 2021. De geschillen hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ongegrond	Gegrond	Niet in behandeling genomen	na behandeling ingetrokken	Nog in procedure
Stichting Alwel	1				1	
Stichting Stadlander	4	3				1
Woningstichting Woensdrecht						
Stichting Woonkwartier	2	1				1
<b>Totaal:</b>	<b>7</b>	<b>4</b>			<b>1</b>	<b>2</b>

De ambtelijk secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van – met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk of administratief heeft afgehandeld. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de ambtelijk secretaris geïnformeerd over de te volgen klachtenprocedure. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

### A) Oneens met de dienstverlening van de corporatie:

Tijdens de acceptatie van de woning zouden er bergen zand in de tuin hebben gelegen. De klager geeft aan de woning te hebben geaccepteerd onder de voorwaarde dat de corporatie dit zand zou afvoeren. Klager zou maandenlang tevergeefs getracht hebben om met de corporatie in contact te komen, om het zand te laten verwijderen. Daarom heeft de klager het zand tijdelijk in de brandgang opgeslagen. Omdat de corporatie zou hebben bedreigd met handhaving als de klager het zand niet weg haalt. De klager heeft het zand met een container laten afvoeren. Hiervoor zou de klager hoge kosten hebben gemaakt. De klager is van mening dat de corporatie haar onredelijk heeft behandeld en haar heeft laten opdraaien voor kosten die eigenlijk voor rekening van de corporatie behoren te komen.

Het is juist dat bij aanvang van de huurovereenkomst zich in de achtertuin van de klager een zandberg (circa één kruiwagen vol) bevond die de corporatie op haar kosten zou laten verwijderen. Dit valt ook terug te lezen op het 'Formulier woningoplevering' Echter anders dan de klager stelt, ging het om een enkele zandberg, zoals eveneens te lezen valt in het 'Formulier woningoplevering' en niet om meerdere zandbergen. Tijdens de behandeling van

het geschil van de klager is door de wijkconsulent navraag gedaan bij de opzichter van de corporatie rondom de vraag of de zandberg, die er bij de aanvang van de huurovereenkomst stond, wel al dan niet was verwijderd. In eerste instantie was het niet helder of dit gebeurd was. Reden waarom aan de klager een vergoeding is aangeboden. Bij nader inzien blijkt dat deze vergoeding vanuit de corporatie niet had gehoeven daar de zandberg die er bij aanvang van de huurovereenkomst stond, anders dan de klager stelt, wel degelijk volgens afspraak door de corporatie verwijderd was na acceptatie van de woning. De bergen zand en stenen waar de klager het in haar klacht over heeft zijn door haar zelf veroorzaakt bij het opknappen van haar tuin. De afvoerkosten hiervan dienen derhalve dan ook geheel voor haar rekening te komen. Inmiddels hebben partijen nader overleg gevoerd en zijn tot een oplossing gekomen. Daarmee wordt door de commissie het geschil als opgelost en ingetrokken beschouwd. De commissie heeft dat bij de klager geverifieerd maar een reactie binnen de gestelde termijn is uitgebleven. De commissie heeft het dossier gesloten.

### **B) De corporatie verleent geen enkele vorm van medewerking:**

De klaagster stelt dat de corporatie geen enkele vorm van medewerking verleent. De klaagster vindt dat ze niet serieus genomen wordt. De klaagster wil zo snel mogelijk verhuizen naar een voor haar en haar gezin een veilige woonomgeving. Inmiddels heeft de commissie de genoemde kwestie in behandeling genomen. Tijdens de behandeling is afgesproken dat partijen – op korte termijn - samen gaan kijken welke opties en consequenties er mogelijk zijn.

De corporatie heeft haar twee woningen aangeboden, één meer dan conform de voorrang vangnetregeling. Met het weigeren daarvan kan de klaagster geen aanspraak meer maken op bemiddeling door de corporatie naar een andere woning. Om toch in aanmerking te komen voor een andere woning is het de verantwoordelijkheid van klaagster om daar zelf actie in te ondernemen. Dat kan door zich als woningzoekende in te laten schrijven. Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen is de commissie van oordeel dat corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en jegens de klaagster niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar beleid correct toegepast en het geschil van klaagster op goede gronden afgewezen. De commissie heeft de corporatie geadviseerd het geschil ongegrond te verklaren. De commissie heeft het dossier gesloten.

### **C) Oneens met de vergoeding voor de zelf aangebrachte verbeteringen (ZAV):**

Kern van het geschil is dat de klager het oneens is met de corporatie over de hoogte van de vergoeding die hij krijgt voor de ZAV.

De klager zegt al 45 jaar op het adres te wonen. Helaas worden die woningen gesloopt. In de loop der jaren heeft hij veel verbeteringen aan de woning aangebracht. Het is een paleisje geworden. De kosten die hij daarvoor heeft gemaakt bedragen € 16.400,-- terwijl hij van de corporatie maar een bedrag van € 2.850,-- vergoed krijgt. Het betreft de vergoeding voor de keuken en de CV installatie. De volgende zaken vallen niet onder het ZAV beleid.

- De schuttingen;
- De rolluiken;
- Plavuizen en laminaat binnen
- Tegels in de tuin.

Hiervoor krijgt de klager geen afzonderlijke vergoeding. De klager ontvangt naast de ZAV vergoeding nog een verhuisvergoeding van € 6500. De klager vraagt zich af of de corporatie toch een ruimere vergoeding kan hanteren door zich te beroepen op de bijzondere omstandigheden. De klager stelt dat hij gedwongen wordt om de woning te verlaten omdat die gesloopt gaat worden. De klager had liever in de woning blijven wonen.

De vertegenwoordiger van de corporatie verklaart dat de woning van de klager weliswaar een paleisje is maar dat hij gebonden is aan het ZAV beleid. Dat beleid is op correcte wijze toegepast. Uit de berekening van de vergoeding is vast komen te staan dat de corporatie het ZAV beleid op een correcte wijze heeft uitgevoerd. De commissie heeft de corporatie geadviseerd het geschil ongegrond te verklaren en heeft het dossier gesloten.

#### **D) Klager stelt de corporatie verantwoordelijk voor zijn welzijn:**

De klager stelt de corporatie aansprakelijk voor toekomstige schade door blootstelling aan asbest tijdens renovatie. Verder stelt de klager dat hij jaren lang overlast van zijn omgeving ervaart met als gevolg gedwongen werkloosheid, welke zijn gezondheid en financiële situatie hebben geschaad. Daarnaast ervaart hij door medewerkers van de corporatie te worden gediscrimineerd.

De commissie constateert dat het geschil bestaat de volgende onderdelen;

- Schadevergoeding;
  - o Toekomstige schade door blootstelling aan asbest tijdens renovatie;
  - o Overlast van zijn omgeving met als gevolg gedwongen werkloosheid, welke zijn gezondheid en financiële situatie hebben geschaad.
- Het schenden van de privacy en de AVG;
- Diverse processen-verbalen van diefstal, vernieling, bedreiging en laster;
- Bejegening door de corporatie.

Zoals uit de stukken en uit het verhandelde tijdens de zitting blijkt heeft de corporatie alle haar ten dienste staande middelen ingezet om de problemen van de klager met zijn burens en de supermarkt op te lossen. Opvallend daarbij was dat de klager geweigerd heeft niet te willen deelnemen aan een door de corporatie geïnitieerd gesprek met zijn buurman of met buurtbemiddeling over de ontstane problematiek. Op basis hiervan is de conclusie van de commissie dat de corporatie in dit geschil juist heeft gehandeld. Verder is er geen bewijs dat de corporatie discriminerende opmerkingen jegens hem heeft gemaakt. Dat neemt niet weg dat er klachten zijn uit zijn woonomgeving waartegen de corporatie nauwelijks kan optreden omdat die vanuit de openbare ruimte komen.

Voorop moet worden gesteld dat de commissie – eenvoudig gezegd – alleen bevoegd is te oordelen over de wijze waarop de bij de commissie aangesloten woningcorporaties zich ten opzichte van hun huurders gedragen. Te denken valt daarbij aan de wijze waarop door de betreffende corporatie met een klacht van haar huurder is omgegaan, de wijze waarop de corporatie ten aanzien van een bepaalde aangelegenheid – bijvoorbeeld een klacht – met haar huurder heeft gecommuniceerd, of de wijze waarop de corporatie toepassing heeft gegeven aan haar beleid en wettelijke regelgeving (bijvoorbeeld inzake onderhoud en/of renovatie van woningen). Voorts zal de commissie niet oordelen in geschillen die aan de civiele rechter zijn voorgelegd, die onder verantwoordelijkheid van de overheid vallen of over kwesties waarin de huurder aanspraak maakt op schadevergoeding.

Op grond hiervan kan de commissie niets anders dan de corporatie adviseren het geschil ongegrond te verklaren met daarbij wel de suggestie aan de corporatie zich maximaal in te willen zetten voor een woonruimte elders voor de klager.



Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen en wat ter zitting is ingebracht, is de commissie van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en jegens de klager niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar beleid correct toegepast en de klacht van de klager op goede gronden heeft afgewezen. De commissie heeft de corporatie geadviseerd het geschil van de klager ongegrond te verklaren maar de klager behulpzaam te zijn met het zoeken van een andere woning. De commissie heeft het dossier gesloten.

#### **E) Geluidsoverlast van de bovenburen:**

Klager woont in een appartementencomplex. Kern van het geschil is dat de klager overlast van haar bovenburen ervaart volgens haar zeggen als gevolg van het hebben van een gietvloer. In haar beleving heeft de corporatie daar niet adequaat handhavend in opgetreden. De klager heeft een uitgebreid dossier aangeleverd waar ondermeer haar logboek over de overlast van de bovenburen is opgetekend. In 2021 heeft de klager nieuwe bovenburen gekregen. Deze zijn flink aan het verbouwen geweest. Echter toen dat klaar was bleef de overlast aanhouden. De oorzaak van de overlast is volgens de klager het hebben van een gietvloer dat conform het huishoudelijk reglement niet is toegestaan zonder toestemming van de corporatie. Het gevolg is dat je ieder schroefje hoort vallen. Met buurtbemiddeling zijn er afspraken gemaakt om de geluidsproductie van de bovenburen te reduceren.

De corporatie heeft een auditieve geluidsmeting gehouden. Uitgangspunt van het ZAV beleid is dat alles mag mits het geen overlast oplevert. De gietvloer is in de beleving van de corporatie geen harde vloer. De status van de vloer is niet relevant omdat er geen overlast is vastgesteld. Het beleid van de corporatie is om eerst een auditieve geluidsmeting te houden. Als er dan nog onduidelijkheden zijn dan nog onderzoek door een externe deskundige uit te laten voeren. Ter zitting is afgesproken dat in overleg met de klager een externe onafhankelijke deskundige wordt aangezocht om een geluidsmeting uit te laten voeren.

Het onderzoek is vanaf 25 oktober tot 1 november 2022 uitgevoerd. Het rapport dateert van 4 november 2022. Op basis van de onderzochte resultaten kan door de commissie worden geconcludeerd dat er geen sprake is van hinder afkomstig van de bovengelegen woning. Uit de analyse blijkt dat over een periode van één week 5 geluidsbestanden zijn aangemaakt door de overlastontvanger, waarvan de norm niet is overschreden. Het tikkend geluid wat in de geluidsbestanden te horen is komt met een geluidsniveau van 28,7 dB(A) op de dag niet boven de norm en kan daarom volgens het rapport niet worden gekwalificeerd als zijnde overlast gevend. De commissie heeft de corporatie geadviseerd het geschil van de klager ongegrond te verklaren. De commissie heeft het dossier gesloten.

#### **F) Bewonerscommissie van een appartementencomplex ontevreden over de afhandeling van de klachten:**

Deze bewonerscommissie heeft verzocht om met de directie van de corporatie in gesprek te gaan omdat deze bewonerscommissie alweer ruim 1 jaar de geuite klachten omtrent de gezondheid, veiligheid en woongenot, ervaren dat deze niet worden opgepakt, echter wel de toezeggingen hierover. Intussen heeft het beoogde gesprek met de directie plaatsgevonden. Op 21 juli 2022 zijn de corporatie en de bewonerscommissie uit elkaar gegaan met de afspraak dat de bewonerscommissie de openstaande punten op de mail zou zetten en naar de corporatie zal sturen. Inmiddels heeft de bewonerscommissie de lijst met

openstaande punten naar de corporatie gestuurd. De commissie wacht het verloop van de interne procedure af.

**G) Bewoner wil compensatie voor geleden schade betreffende een lekkage van de CV en is niet tevreden over de bejegening door de corporatie:**

Bij deze klager is nadat hij een jaar in zijn woning woont een lekkage ontdekt aan de CV installatie. Nadat de lekkage was vastgesteld heeft de corporatie op adequate wijze de lekkage verholpen. Klager wil dat de corporatie hem voorafgaand aan de reparatie van de lekkage financieel compenseert. De interne procedure is nog niet afgerond. De commissie wacht het verloop van deze procedure af.

**BIJLAGE:****FINANCIEEL OVERZICHT 2022****Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties**

Vergadering Zaak	31-1-2022	20-04-2022	24-5-2022	29-8-2022	24-10-2022	19-12-2022	Vaste onkosten- vergoeding	Totaal	Totaal
	€	€	€	€	€	€	€	€	€
<b>Zaken</b>									
Stichting Alwel					843,60	-	325,00	1.168,60	
Stadlander	700,96	719,72	719,72			885,16	875,00	3.900,56	
WS Woensdrecht								-	
Woonkwartier				714,88			500,00	1.214,88	
<b>Totaal zaken</b>	<b>700,96</b>	<b>719,72</b>	<b>719,72</b>	<b>714,88</b>	<b>843,60</b>	<b>885,16</b>	<b>1.700,00</b>		<b>6.284,04</b>
<b>Algemeen</b>									
Ritho - Hostingkosten RGC 2022								302,50	
Ritho - div. werkzaamheden								81,68	
Ritho - development website								411,40	
Ibizz ontwikkelen website/portal								6.655,00	
Portikosten 2022								86,40	
Algemeen overleg								883,66	
Evaluatievergadering RGC								287,32	
Sollicitatiegesprekken								299,08	
Overige kosten (kantoorartikelen)								-	
<b>Totaal algemeen</b>									<b>9.007,04</b>
<b>Totaal zaken en algemeen</b>									<b>15.291,08</b>

Verdeling kosten	Zaken	Overige kosten	Totaal	Woningen opgave 2022	
	€	€	€	aantal	%
Stichting Alwel	1.168,60	2.477,33	3.645,93	9.014	28%
Stadlander	3.900,56	3.921,84	7.822,40	14.270	44%
WS Woensdrecht	-	311,66	311,66	1.134	3%
Woonkwartier	1.214,88	2.296,21	3.511,09	8.355	25%
<b>Totaal</b>	<b>6.284,04</b>	<b>9.007,04</b>	<b>15.291,08</b>	<b>32.773</b>	<b>100%</b>