

**JAARVERSLAG 2017**

**STEDELIJKE  
GESCHILLENCOMMISSIE  
BREDA**

## INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding .....	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda .....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften .....	4
3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2017 .....	4
3.2 Aard, inhoud en bezwaarde .....	5
4. Conclusies en aandachtspunten .....	6
 Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2017 per wooncorporatie	
Bijlage 2: Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken	

## **1. INLEIDING**

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2017 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel bezwaarschriften bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de bezwaarschriften betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2017 weer.

## **2. STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA**

De Geschillencommissie is door het Bestuur van de samenwerkende woningcorporaties te Breda ingesteld en op 1 maart 2006 (ex artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector) officieel van start gegaan.

De Geschillencommissie heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde bezwaarschriften en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies aan het Bestuur.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden (benoemd in geval van ontstentenis van één van de commissieleden).

De Commissie is in 2017 als volgt samengesteld:

- De heer mr. J. van Boekel  
(plaatsvervanger per 1 april 2017: mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen)
- De heer J.C.E. van Steenderen namens de woningbouwcorporatie en Klik voor Wonen gezamenlijk.  
(plaatsvervangend lid: mevrouw M.L.P.L. Knipscheer)
- Mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk namens de Huurderskoepel.  
(plaatsvervangend lid: de heer C.B. Weerts)

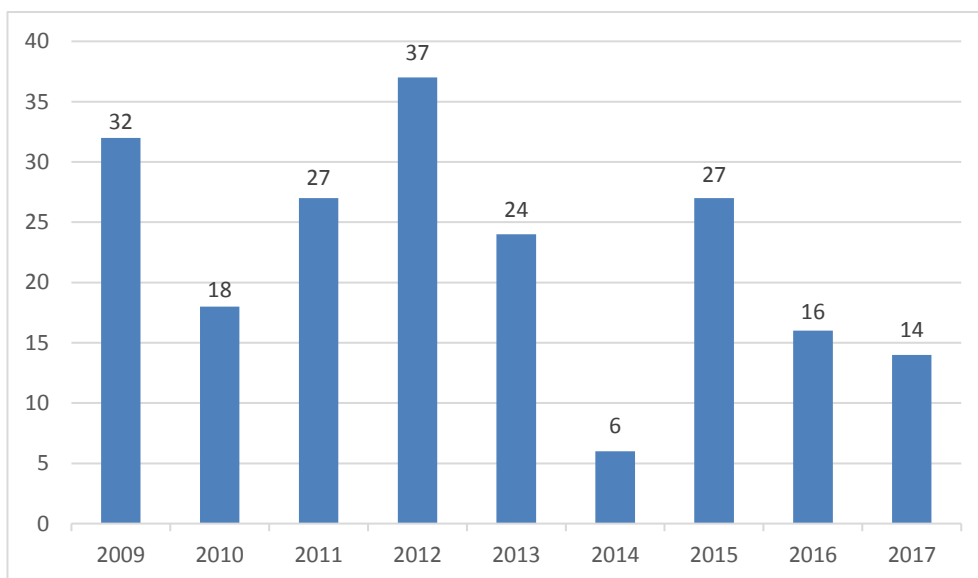
In 2017 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

### 3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreborg en AlleeWonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat de woningcorporaties of Klik voor Wonen heeft genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

#### 3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2017

De Geschillencommissie heeft in 2017 14 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn twee bezwaarschriften minder dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 14 ontvangen bezwaarschriften zijn er 2 door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij twee van de ontvangen bezwaarschriften zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen.

### **3.2 Aard, inhoud en bezwaarde**

Hieronder is opgenomen op wie de 14 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

AlleeWonen: negen bezwaarschriften, waarvan:

- twee klachten onderling zijn opgelost;
- één klacht nog in behandeling is;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen;
- vijf klachten niet in behandeling zijn genomen.

Klik voor Wonen: één bezwaarschrift, dat:

- ongegrond is verklaard.

Laurentius: geen bezwaarschriften.

WonenBreburg: vier bezwaarschriften, waarvan:

- één klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- twee klachten niet in behandeling zijn genomen;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

Indien de Geschillencommissie een bezwaarschrift niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van het bezwaarschrift daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2017 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

#### 4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2017 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2016 ongeveer gelijk. Van de in 2017 ingediende bezwaarschriften zijn 2 bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Opvallend is het relatief lage aantal bezwaarschriften dat in behandeling is genomen door de Geschillencommissie. In 2016 zijn er nog 9 bezwaarschriften in behandeling genomen. Bij een groot aantal van de in 2017 ingediende klachten achtte de Geschillencommissie zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen, omdat de Huurcommissie of de burgerlijke rechter de aangewezen instanties zijn om deze te behandelen. Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend en klager om een nadere onderbouwing van de klacht is gevraagd.

Verder valt op dat geen der bezwaarschriften geheel gegrond is verklaard. Eén hiervan is ongegrond verklaard en één is gedeeltelijk gegrond verklaard, twee in behandeling genomen zaken zijn uiteindelijk onderling opgelost

De Geschillencommissie merkt op dat meerdere klachten betrekking hebben op ongemakken (na het opleveren) van een huurwoning en geleden schade in een huurwoning. Ook is een klacht ingediend met betrekking tot de ontruiming van een huurwoning. Net als voorgaande jaren is een urgentieaanvraag onderwerp van geschil geweest. De Geschillencommissie geeft aan dat een goede informatievoorziening en communicatie over de ongemakkenvergoeding en urgentiemogelijkheden belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

In 2017 zijn, in vergelijking met voorgaande jaren, geen klachten ingediend met betrekking tot de vervallen inschrijftijd bij Klik voor Wonen. Voorheen werd een woningzoekende uitgeschreven bij Klik voor Wonen omdat diegene geen verlengingskosten had betaald, ondanks meerdere verstuurd herinneringen door de corporatie. Vanaf het moment dat Klik voor Wonen de herstelregeling heeft ingevoerd, zijn er geen klachten over uitschrijvingen meer ingediend.

Het relatief lage aantal bezwaarschriften ten opzichte van de voorgaande jaren kan verschillende oorzaken hebben. Een oorzaak kan zijn dat Klik voor Wonen de

herstelregeling heeft ingevoerd. Verder doet het vermoeden dat er weinig klachten zijn of dat de klachtenprocedure van de woningcorporaties en Klik voor Wonen zelf goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. Wanneer een klacht in een vroeg stadium adequaat wordt afgehandeld, leidt dit in de praktijk tot minder geschillen.

Anderzijds zou het geringe aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt kunnen worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. Op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag wordt op de websites van de woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen. Dit lijkt dan ook geen verklaring voor de daling in het aantal klachten.

De Geschillencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling door de woningbouwcorporatie of Klik voor Wonen. Geadviseerd wordt om klachten in een vroeg stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

BIJLAGE 1:

**Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2017 per  
woningcorporatie**

<b>Instantie</b>	<b>Gegron</b>	<b>Ongegron</b>	<b>Gedeeltelijk gegron</b>	<b>Geschikt</b>	<b>Niet in behandeling</b>	<b>Nog in behandeling</b>	<b>Totaal</b>
AlleeWonen	0	0	0	2	6	1	<b>9</b>
Klik voor Wonen	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
WonenBreburch	0	0	1	0	3	0	<b>4</b>
Laurentius	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>14</b>



BIJLAGE 2:

**Geanonimiseerde weergave van de door de  
Geschillencommissie behandelde zaken**

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 17.01**

De klacht heeft betrekking op de wijze van handelen van WonenBregburg met betrekking tot de ontruiming van de woning van de heer X (hierna: klager). De Geschillencommissie heeft op 20 november 2017 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de woning van de heer X door WonenBregburg is ontruimd. Hierbij zijn kosten gemaakt, die volgens WonenBregburg ten laste komen van klager.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tussen klager en WonenBregburg was een huurovereenkomst van toepassing. Deze is gerechtelijk ontbonden. Het vonnis zou dateren van 27 juli 2016. Hoewel het ontbindingsvonnis door geen der partijen is ingebracht, bestaat er tussen partijen consensus over het feit dat de huurovereenkomst onherroepelijk was ontbonden.

Vervolgens zijn klager en WonenBregburg een laatste kans overeenkomst aangegaan op grond waarvan klager onder bepaalde, uitdrukkelijk in de overeenkomst vermelde, voorwaarden het gebruik van de woning mocht behouden en WonenBregburg niet tot ontruiming zou overgaan. Deze laatste kans overeenkomst is vastgelegd in een door beide partijen ondertekende brief d.d. 19 september 2016. Een van de gestelde voorwaarden was dat klager gehouden was om voor 1 oktober 2016 een uitkering aan te vragen.

Op 27 september 2016 stuurt WonenBregburg klager een brief dat er telefonisch contact is geweest met een hulpverlener van klager waaruit zou zijn gebleken dat de aanvraag voor de uitkering zou zijn stop gezet. Behoudens de brief van WonenBregburg waarin over dit telefonisch contact wordt gesproken, is er geen verdere onderbouwing hiervan gegeven. Ook blijkt niet dat WonenBregburg de telefonisch verkregen informatie heeft geverifieerd of klager in de gelegenheid heeft gesteld hierop te reageren. Wel is een brief van de gemeente Breda d.d. 3 oktober 2016 bij de stukken gevoegd waaruit blijkt dat er een laatste hersteltermijn wordt gegeven voor het verstrekken van aanvullende gegevens ten

behoefte van de beoordeling van de aanvraag inzake een uitkering op grond van de Participatiewet.

Op basis van de verkregen telefonische informatie heeft WonenBreborg klager te kennen gegeven dat hij de woning uiterlijk op 5 oktober 2016 om 10.00 uur leeg en ontruimd dient op te leveren.

Op 11 november 2016 is aan klager een factuur gezonden voor een bedrag van € 3.109,94 met de omschrijving "kosten n.a.v. uw vertrek uit de woning". Er was daarbij geen verdere specificatie gevoegd.

Klager heeft een klacht ingediend over de handelswijze van WonenBreborg en heeft aangegeven zich niet te kunnen verenigen met de doorbelaste kosten, omdat de ontruimingskosten lager zouden zijn geweest als hij zelf in de gelegenheid zou zijn geweest om zijn spullen uit de woning te halen.

De Commissie is van oordeel dat klager contractueel een termijn tot 1 oktober 2016 was gegund om een uitkering aan te vragen. Dat klager daaraan had voldaan, blijkt uit de brief van de gemeente Breda d.d. 3 oktober 2016 waarin staat vermeld dat klager op 29 september 2016 een aanvraag heeft gedaan voor een uitkering voor de kosten van levensonderhoud.

Of ook aan alle andere voorwaarden was voldaan, heeft de commissie niet kunnen vaststellen. Echter daarop doet WonenBreborg ook bij de afhandeling van deze klacht geen beroep, zodat de commissie er van uit gaat dat aan deze voorwaarden was voldaan dan wel dat deze geen reden vormden voor WonenBreborg om de ontruiming door te zetten.

Dit betekent dat WonenBreborg op 27 september 2016 ten onrechte de ontruiming heeft aangezegd en daarmee niet overeenkomstig de laatste kans overeenkomst heeft gehandeld. Hierdoor is de woning ontruimd en zijn kosten opgekomen. Nu klager niet in verzuim was ten tijde van de brief van 27 september 2016 kan hij op grond van de wet ook niet schadelijktig zijn.

Hier staat tegenover dat de commissie het redelijk vindt dat WonenBreborg niet alle kosten draagt en wel vanwege het navolgende.

Allereerst is duidelijk uit de laatste kans overeenkomst dat WonenBreburg niet heeft afgezien van de ontruiming waartoe zij op grond van het verkregen vonnis gerechtigd was.

Ten tweede heeft klager zich niet verzet tegen de ontruiming en is via zijn hulpverlener aangegeven dat de woning op 7 oktober 2016 geheel ontruimd zou zijn. Ter voorkoming van kosten had klager zich kunnen verzetten tegen de aanzegging tot ontruiming dan wel in overleg een latere ontruimingsdatum kunnen bedingen om alsnog zelf de ontruiming te kunnen verzorgen. Nergens is uit gebleken dat WonenBreburg daartoe in het geheel geen bereidheid had. Immers een datum die een aantal dagen later was gelegen (7 in plaats van 5 oktober 2016) was voor WonenBreburg kennelijk ook akkoord. In dat opzicht heeft WonenBreburg zich redelijk opgesteld.

Ten derde heeft WonenBreburg klager de gelegenheid gegeven om de sleutels op een later tijdstip op te halen om alsnog zaken uit de woning te kunnen halen. Er is wat onduidelijkheid of dat is gebeurd, aangezien WonenBreburg schrijft dat klager zich niet zou hebben gemeld om de sleutel af te halen en klager aangeeft wel na de ontruimingsdatum in de woning te zijn geweest, hetgeen zijn moeder heeft bevestigd. Klager heeft derhalve ook na de ontruimingsdatum nog de gelegenheid gehad om te ontruimen, waarmee een deel van de kosten voorkomen had kunnen worden.

Dit leidt ertoe dat de commissie de kosten uit hoofde van redelijkheid en billijkheid als volgt verdeelt: 75% voor rekening van WonenBreburg en 25% voor rekening van klager. De betreffende kosten zijn de mutatiekosten à € 3.109,94, zoals vermeld op een factuur van WonenBreburg d.d. 11 november 2016, die is verzonden naar klager.

Omdat WonenBreburg eerst in het kader van deze klachtafhandeling inzicht heeft gegeven in de onderbouwing van de kosten acht de commissie het niet correct dat er thans buitengerechtigde kosten en rente aan klager worden doorbelast. Deze specificatie had eerder aan klager toegezonden kunnen worden. Daarnaast adviseert de Commissie aan WonenBreburg om in het vervolg ontruimingskosten beter te onderbouwen dan wel specificeren aan vertrekkende huurders.

In verband met de financiële situatie van klager (hij heeft een uitkering uit hoofde van de Participatiewet) draagt de commissie WonenBreburg op met klager tot een betalingsregeling te komen. Klager heeft eerder al laten zien een betalingsregeling van €75,00 per maand na te kunnen komen (WonenBreburg heeft ter zitting bevestigd dat de afbetalingsregeling als vermeld in de laatste kans overeenkomst door klager correct was nagekomen), hetgeen de commissie een redelijke aflossingsregeling vindt.

De commissie geeft WonenBreburg tot slot in overweging om de blokkade op te heffen als de betalingsregeling tot stand is gekomen en de daaruit voortvloeiende eerste termijn door klager tijdig is betaald.

## **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 17.09**

De klacht heeft betrekking op het afwijzen van de urgentie-aanvraag van mevrouw X. De Geschillencommissie heeft op 14 september 2017 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de urgentie- aanvraag van mevrouw X door Klik voor Wonen is afgewezen. Klik voor Wonen is van mening dat de urgentieaanvraag is afgewezen, omdat bij echtscheiding geen urgentie wordt toegekend en niet kan worden gesproken van een acute noodsituatie.

Mevrouw X geeft aan dat de urgentieregeling niet vindbaar is en dus ook niet aan voorwaarden voor urgentie kan worden getoetst.

De Geschillencommissie oordeelt dat de voorwaarden voor urgentie door de woningcorporaties en Klik voor Wonen voldoende kenbaar zijn, nu deze zijn terug te vinden op de websites van de verschillende Corporaties, al zijn deze niet altijd eenvoudig vindbaar. De objectieve criteria waaraan een verzoek om urgentie wordt getoetst, zijn ook duidelijk opgesteld. De Geschillencommissie doet wel de aanbeveling om de urgentieregeling (nog) beter vindbaar te maken op met name de website van Klik voor Wonen, maar ook op de sites van de woningcorporaties.

Op grond van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie niet tot het oordeel komen dat Klik voor Wonen de huidige regels omtrent urgentie onjuist zou hebben toegepast. Immers voldoet de situatie van mevrouw X naar het oordeel van de Geschillencommissie niet aan de twee in de urgentieregeling opgenomen uitzonderingssituaties. Hoewel de Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie is zij niet bevoegd om uitzonderingen op de regels te maken. Omdat het de Geschillencommissie niet is gebleken dat Klik voor Wonen de regels onjuist heeft toegepast, verklaart zij de klacht dan ook ongegrond.

De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen aan mevrouw X om meer te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule en het zoekprofiel zo breed mogelijk te maken.

Overigens doet het de Geschillencommissie deugd dat Klik voor Wonen tijdens de hoorzitting heeft aangegeven zich meewerkend op te stellen met het zoeken naar een geschikte woning voor mevrouw X.