

JAARVERSLAG 2018

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**



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 2018	4
3.2 Behandelde klacht uit 2017	5
3.3 Aard, inhoud en bezwaarde	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
 Bijlage 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2018 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 2018 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 2018 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 2018 als volgt samengesteld:

- De heer mr. J. van Boekel, voorzitter
(plaatsvervangend voorzitter na september 2018)
- Mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen, plaatsvervangend voorzitter
(voorzitter per september 2018)
- 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)

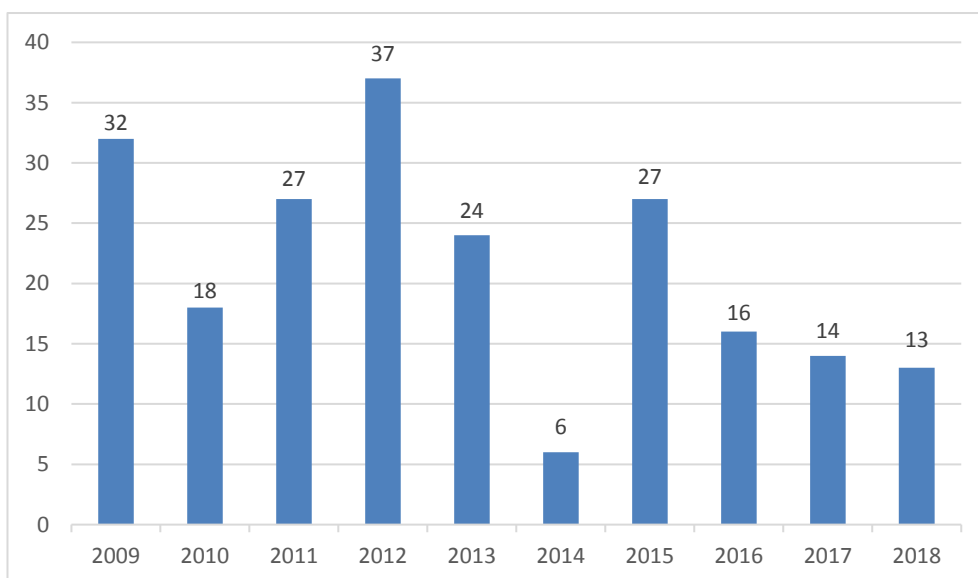
In 2018 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

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 Alwel (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat één van de woningcorporaties of Klik voor Wonen heeft genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

3.1 Ontvangen bezwaarschriften in 2018

De Geschillencommissie heeft in 2018 13 bezwaarschriften ontvangen. Dit is één bezwaarschrift minder dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 13 ontvangen bezwaarschriften zijn er zes door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bij drie van de ontvangen bezwaarschriften zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen. De overige vier bezwaarschriften zijn niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

3.2 Behandelde klacht uit 2017

In 2017 is één klacht ingediend die in 2018 is behandeld. Na aanvullende correspondentie is gebleken dat de Geschillencommissie onbevoegd was deze klacht te behandelen, omdat deze klacht al bleek te zijn behandeld door de huurcommissie.

3.3 Aard, inhoud en bezwaarde

Hieronder is opgenomen op welke woningcorporatie of Klik voor Wonen de 13 ontvangen bezwaarschriften betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de bezwaarschriften heeft afgewikkeld.

Alwel: drie bezwaarschriften, waarvan er:

- één behandeld bezwaarschrift na een hoorzitting onderling is opgelost;
- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- één niet in behandeling is genomen.

Klik voor Wonen: vier bezwaarschriften, waarvan er:

- één ongegrond is verklaard;
- één door klager is ingetrokken;
- één onderling is opgelost;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

Laurentius: twee bezwaarschriften, waarvan er:

- één niet in behandeling is genomen;
- één ingediende klacht het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.

WonenBreburch: vier bezwaarschriften, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- twee ongegrond zijn verklaard
- één onderling is opgelost

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 2018 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2018 ontvangen bezwaarschriften is in vergelijking met 2017 ongeveer gelijk. Van de in 2018 ingediende bezwaarschriften zijn er zes bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Opvallend is het wisselend aantal bezwaarschriften dat in behandeling is genomen door de Geschillencommissie. In 2016 zijn er negen bezwaarschriften in behandeling genomen. In 2017 waren dit er twee. In 2018 is dit aantal weer toegenomen naar zes.

Verder valt op dat geen der bezwaarschriften geheel gegrond is verklaard. Van de zes behandelde zaken in 2018 heeft één bezwaar na een hoorzitting alsnog tot een schikking geleid, zijn drie bezwaarschriften gedeeltelijk gegrond verklaard en zijn twee klachten ongegrond verklaard.

Bij een aantal van de in 2018 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie geconstateerd dat een klacht niet dan wel onvoldoende onder de aandacht van de woningcorporatie of Klik voor Wonen is gebracht. De Geschillencommissie heeft in dat geval de klagende partij gevraagd om de klacht alsnog kenbaar te maken. In sommige gevallen heeft het secretariaat namens de Geschillencommissie zelf contact opgenomen met de woningcorporatie of Klik voor Wonen, omdat zij van

mening was dat er onvoldoende gelegenheid is geweest om onderling tot een oplossing te komen.

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.

De Geschillencommissie merkt op dat meerdere klachten betrekking hebben op ondervonden overlast. De overlast had onder meer betrekking op overlast van omwonenden en overlast en ongemakken na het opleveren of bij het onderhoud van een huurwoning. Tevens zijn er enkele klachten ingediend over de blokkade van een inschrijving. Net als voorgaande jaren is een urgentieaanvraag onderwerp van geschil geweest.

De Geschillencommissie merkt op dat een goede informatievoorziening en communicatie over de urgentiemogelijkheden en de werkwijze bij de blokkade van een inschrijving belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van de voorgaande jaren wederom relatief laag. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Een oorzaak kan zijn 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 relatief lage 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. Tijdens het opmaken van dit jaarverslag is echter gebleken dat een verwijzing op de website van Alwel ontbreekt. Vermoedelijk heeft dit te maken met de fusie tussen AlleeWonen (waar voorheen wel een verwijzing op de website stond) en Woonstichting Etten-Leur, met als gevolg dat een nieuwe website is ontwikkeld. De Geschillencommissie heeft Alwel hierover geïnformeerd en Alwel heeft aangegeven dat dit op korte termijn wordt aangepast.

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

BIJLAGE 1:

**Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2018 per
woningcorporatie**

Instantie	Gegronnd	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Geschikt	Niet in behandeling	Nog in behandeling	Totaal
Alwel	0	0	1	1	1	0	3
Klik voor Wonen	0	1	0	1	2	0	4
WonenBreburch	0	2	1	1	0	0	4
Laurentius	0	0	0	0	2	0	2
Totaal	0	3	2	3	5	0	13

BIJLAGE 2:

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

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 18.03

De klacht heeft betrekking op de wijze van handelen van WonenBreburg met betrekking tot de door de heer X (hierna: klager) gestelde overlast bij de achtertuin van zijn huurwoning en het verminderd woongenot doordat de aan zijn achtertuin aangrenzende groenstrook is vervangen door een moestuin. De Geschillencommissie heeft op 20 oktober 2018 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager meermaals klachten heeft ingediend over de door klager ervaren overlast in de achtertuin van zijn woning. Klager wenst dat de moestuin wordt verwijderd of dat de tuin van klager met vier meter wordt vergroot.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De achtertuin van klager grenst aan een voormalige groenstrook, met daartussen een (transparant) hekwerk. WonenBreburg heeft besloten om van deze groenstrook een moestuin te maken, die wordt bijgehouden door vrijwilligers. Klager ervaart overlast van deze moestuin, omdat verschillende personen toegang hebben tot deze moestuin en deze personen in de tuin van klager kunnen kijken. Klager stelt dat hij hiermee wordt geschonden in zijn privacy en heeft naar aanleiding hiervan een klacht ingediend bij WonenBreburg.

Klager en WonenBreburg hebben vervolgens hierover meerdere malen contact gehad. Uiteindelijk heeft WonenBreburg voorgesteld om de tuin van klager te vergroten met twee meter en op kosten van WonenBreburg een schutting te plaatsen tussen de tuin van klager en de aangrenzende moestuin. Klager geeft aan hiermee niet akkoord te gaan en wenst dat zijn tuin 4 meter dieper wordt gemaakt. Klager ziet het liefst dat de moestuin wordt verwijderd en hiervoor weer een groenstrook in de plaats komt.

De Geschillencommissie stelt voorop dat de moestuin eigendom is van WonenBreburg. De Geschillencommissie kan en zal zich dan ook niet uitlaten over de vraag hoe WonenBreburg haar eigendom moet inrichten. Dat neemt overigens niet weg dat de Geschillencommissie kan invoelen dat klager graag de oude situatie hersteld zou zien en hij zich door de nieuwe situatie in zijn privacy

aangetast voelt.

Uit het dossier en tijdens de hoorzitting is gebleken dat WonenBreburch de klachten van klager naar oordeel van de Geschillencommissie adequaat heeft opgepakt en deze tijdig in behandeling heeft genomen. Daarnaast heeft WonenBreburch klager uitgenodigd voor een gesprek met als doel om gezamenlijk tot een oplossing te komen. WonenBreburch heeft in eerste instantie aangeboden om de tuin van klager met twee meter te vergroten door een schutting te plaatsen, waarbij de kosten hiervan voor rekening van klager komen. Klager heeft aangegeven hiermee niet akkoord te gaan. Vervolgens heeft WonenBreburch aangeboden om op eigen kosten de schutting in de tuin van klager te plaatsen. Klager is niet akkoord gegaan met het aangepaste aanbod van WonenBreburch.

De Geschillencommissie is van oordeel dat WonenBreburch de klachten van klager serieus heeft opgepakt door met klager in gesprek te gaan over de situatie. Daarbij heeft WonenBreburch aangeboden om op eigen kosten de tuin van klager met twee meter te vergroten en daarbij een schutting te plaatsen om hiermee het huurgenot en de privacy van klager te waarborgen. De Geschillencommissie is van oordeel dat WonenBreburch met dit voorstel ruimschoots tegemoet is gekomen aan de klachten van klager en dat het voorstel van WonenBreburch zorgvuldig tot stand is gekomen.

De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond daar waar klager stelt dat onvoldoende tegemoet is gekomen aan zijn bezwaren.

Ten slotte doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan WonenBreburch om, in plaats van een schutting, met klager te overleggen over een mogelijk alternatief zoals het plaatsen van een hekwerk met een klimop. Hiermee is de privacy van klager gewaarborgd en behoudt klager zijn groenbeleving.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 18.04

De klacht heeft betrekking op de wijze van handelen van WonenBregburg met betrekking tot de klachten over het geluid van de verwarming in het appartementencomplex van mevrouw X (hierna: klager). De Geschillencommissie heeft op 2 juli 2018 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager meermaals klachten heeft ingediend over het geluid dat de verwarming in het appartementencomplex van klager produceert. Klager wenst hiervoor een compensatie.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Ten aanzien van de vraag of deze klacht ontvankelijk is, komt de Geschillencommissie tot de conclusie dat deze klacht ontvankelijk is. Immers, in artikel 1 en artikel 5 van het reglement van de Stedelijke Geschillencommissie Breda wordt niet expliciet bepaald dat klachten over de vermindering van het woongenot niet kunnen worden behandeld. Daarbij beschouwt de Commissie deze klacht niet als een klacht die naar aard of inhoud primair bij de huurcommissie moet worden voorgelegd.

Klager stelt dat wegens geluidsoverlast er sprake is van verminderd woongenot. De Geschillencommissie kan op basis van de bij haar bekende gegevens niet vaststellen dat er sprake is van overlast, maar kan dit anderzijds ook niet uitsluiten. De Geschillencommissie heeft geen reden aan deze stellingen van klager te twijfelen, mede gezien het feit dat een monteur van bedrijf Y ook aangeeft dat op 4 april 2018 de pomp "nogal wat geluid" produceert. Of er sprake is geweest van overlast is voor de Geschillencommissie niet vast te stellen.

Voorts is de Commissie van oordeel dat onvoldoende is onderbouwd dat de door klager gemelde overlast heeft geleid tot een gebrek in de woning van klager en, in het verlengde hiervan, ontstane schade. De Geschillencommissie ziet gezien het vorenstaande ook onvoldoende aanleiding om een schadevergoeding dan wel een compensatie (voor de extra stookkosten van de verwarming) toe te kennen. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

De Geschillencommissie kan niet vaststellen of het door klager ervaren probleem uiteindelijk is opgelost, omdat de Commissie tijdens de hoorzitting heeft vernomen dat de centrale verwarmingsinstallatie door de monteur van bedrijf Y op 4 april 2018 “lager” is gezet. Wanneer de verwarmingsvraag in de winter groter wordt, zou het kunnen zijn dat de installatie weer “hoger” moet worden gezet om aan de vraag te kunnen voldoen, zo geeft verweerder aan. Indien klager alsdan aangeeft dat zij wederom overlast ervaart, dan doet de Geschillencommissie WonenBreborg de aanbeveling om een geluidsmeting te doen, zodat het geluidsniveau kan worden vastgesteld.

Ten aanzien van de wijze van klachtafhandeling is de Geschillencommissie van oordeel dat er geen sprake is van onzorgvuldigheid of nalatigheid van WonenBreborg, omdat de klacht adequaat is beantwoord. Telkens als een melding werd gedaan van de overlast, is er een monteur ter plekke hiervoor langs geweest. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 18.08

De klacht heeft betrekking op de wijze van handelen van Alwel met betrekking tot de renovatie van de huurwoning van de heer X (hierna: klager). De Geschillencommissie heeft op 20 september 2018 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat er grootschalig onderhoud plaats vindt aan - onder andere - de huurwoning van klager dan wel heeft plaatsgevonden. Klager geeft aan ongemakken te hebben ervaren en wenst hiervoor gecompenseerd te worden.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Vooropgesteld zij, dat de in het kader van het grootschalig onderhoud vastgestelde ongemakkenvergoeding *an sich* een vaststaand gegeven is. Blijkens de toelichting op deze ongemakkenvergoeding, zoals verwoord in de e-mail van de heer Y d.d. 24 september jl., zit hierin een component verdisconteerd voor overlast gedurende 3 tot 6 weken, alsook een substantieel bedrag - te weten ruim € 600 – voor herinrichting met rolgordijnen, luxaflex en dergelijke.

De Geschillencommissie is van mening dat, alhoewel een grootschalig onderhoud altijd gepaard zal gaan met het nodige ongemak, er specifiek bij klager dusdanig veel fout is gegaan, dat een nadere compensatie op zijn plaats is. Klager zelf heeft een bedrag van € 4.631,- naast de reguliere ongemakkenvergoeding geclaimd. Alwel stelt daar een vergoeding van € 2.500,- naast de reguliere ongemakkenvergoeding tegenover.

De Geschillencommissie stelt vast dat het huidige aanbod van Alwel substantieel is verhoogd ten opzichte van het aanbod zoals dat er ten tijde van de hoorzitting lag. Immers is nu eveneens een vergoeding opgenomen voor de rolluiken ad € 1.500,-, een vergoeding ad € 200,- voor de afzuigkap, een concreet bedrag van € 500,- voor de trap en een tweetal bedragen van € 150,- voor de vloer respectievelijk het ongemak rond de keukenkastjes.

Ook zal ter compensatie een extra dakraam worden aangebracht, hetgeen eveneens op geld waardeerbaar is – alhoewel dit anderzijds een compensatie vormt voor een fout van de aannemer.

De door klager ondervonden overlast, overstijgt naar de mening van de Geschillencommissie de in de reguliere ongemakkenvergoeding opgenomen 'overlast-component' (3 tot 6 weken overlast).

Daarbij is eerstens relevant, dat die ongemakkenvergoeding enkel ziet op werkdagen (factor 22,5), terwijl de bovenmatige overlast ook in het weekend aan de orde is geweest. Bijvoorbeeld de -langdurige- onmogelijkheid om te koken, houdt niet op wanneer de aannemer vertrekt. Ten aanzien van dat aspect geldt overigens nog dat, nu er in de modelwoning geen gasstel of iets dergelijks aanwezig was, dit naar de mening van de Geschillencommissie geen passend alternatief vormde.

Voorts stelt de Geschillencommissie vast dat in het voorstel zoals dat er ten tijde van de hoorzitting lag wèl een extra compensatie-element was opgenomen, te weten één maanduur. De Geschillencommissie ziet daarin een erkenning door Alwel van bovenmatige overlast. Deze component komt in het huidige voorstel echter niet meer terug.

De Geschillencommissie acht het gegeven de specifieke omstandigheden redelijk dat ook deze maanduur ter compensatie aan klager wordt betaald. Immers, de overige vergoedingscomponenten behelzen vergoedingen van concrete schade, en niet zozeer een compensatie voor overmatige overlast.

Voor wat betreft de door klager geclaimde vergoeding voor nieuwe raamdecoratie en het schilderen van de plafonds, geldt naar de mening van de Geschillencommissie dat de compensatie daarvoor geacht moet worden te zijn verdisconteerd in de reeds geboden, vaste ongemakkenvergoeding. Alle bewoners hebben hiervoor dezelfde vergoeding toegekend gekregen. Alwel stelt hiervan naar het oordeel van de Geschillencommissie terecht dat hierop geen uitzondering voor klager kan worden gemaakt.

De Geschillencommissie is al met al van oordeel dat klager met de substantieel naar boven bijstelde aanvullende schadevergoeding plus een maanduur in afdoende mate wordt gecompenseerd voor de overmatige overlast en schade die hij heeft ondervonden c.q. geleden.

Tot slot, doet de Geschillencommissie nog de aanbeveling om de afspraken die bij aanvang van het groot onderhoud worden gemaakt zorgvuldiger vast te leggen. De onduidelijkheden hieromtrent zijn in de onderhavige kwestie een belangrijke oorzaak van de problemen.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 18.10

De klacht heeft betrekking op de uitschrijving van de heer X bij Klik voor Wonen. De Geschillencommissie heeft op 25 september 2018 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de heer X de kosten voor het verlengen van zijn inschrijving bij Klik voor Wonen in 2015 niet heeft voldaan en dat hij daarom is uitgeschreven. De heer X heeft de omstandigheden toegelicht waardoor hij de kosten niet heeft voldaan en heeft Klik voor Wonen verzocht om herstel van de inschrijving dan wel om terugbetaling van het reeds betaalde inschrijfgeld, maar Klik voor Wonen heeft dit verzoek afgewezen.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de situatie, waarin de heer X zich bevindt. De Geschillencommissie heeft echter geen bevoegdheid om uitzonderingen te maken, maar is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. Naar aanleiding van vergelijkbare situaties waarbij het inschrijfgeld niet is betaald en een woningzoekende is uitgeschreven, heeft Klik voor Wonen in 2016 een herstelregeling ingevoerd, waarbij woningzoekenden binnen twee jaar na uitschrijving kunnen verzoeken om herstel van de inschrijfduur. Deze termijn van twee jaar is in de onderhavige zaak ontegenzeggelijk verstreken, waardoor de herstelregeling niet meer van toepassing is. Immers, klager heeft voor het eerst in juli 2018 contact gelegd met Klik voor Wonen nadat hij in 2015 werd uitgeschreven.

Op grond van het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond. In het verlengde hiervan wijst de Geschillencommissie het verzoek van klager af voor wat betreft het terugbetalen van het inschrijfgeld door Klik voor Wonen.

De Geschillencommissie sluit zich aan bij het eerder gegeven advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op woningen uit de Eerste reageerder-module of de Lotingmodule.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 18.12

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreburg naar aanleiding van de door de heer X (hierna: klager) ervaren overlast rondom zijn woning. De Geschillencommissie heeft op 15 november 2018 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager overlast heeft ervaren c.q. ervaart van zijn burens. Klager stelt dat WonenBreburg meerdere malen onjuist en niet tijdig heeft gehandeld ten aanzien van het oppakken van zijn ingediende klachten.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie constateert dat er correspondentie over en weer heeft plaatsgevonden tussen klager en WonenBreburg. Klager stelt dat de communicatie van WonenBreburg gebrekkig en onzorgvuldig is geweest. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat een van de klachten van klager in een verkeerd dossier terecht is gekomen. Tevens merkt de Geschillencommissie op dat er gedurende de klachtafhandeling wellicht niet even adequaat door verweerder is gecommuniceerd, bijvoorbeeld ten aanzien van de terugkoppeling(en) naar klager van de verschillende acties vanuit WonenBreburg. Een en ander verdient naar mening van de Geschillencommissie niet de schoonheidsprijs. Naar mening van de Geschillencommissie is wel voldoende aandacht geweest voor de klachten van klager en heeft WonenBreburg meermaals gepoogd om de door klager ervaren overlast te verhelpen. De Geschillencommissie is van oordeel dat de wijze van communicatie niet dusdanig onzorgvuldig dan wel gebrekkig is geweest dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Voor wat betreft de toezegging van WonenBreburg in haar brief van 6 juli 2018, waarin wordt aangegeven dat zij zorgt voor geluiddempende strips voor op de deuren van de burens, heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting geconstateerd dat onduidelijk is of deze strips überhaupt al zijn geplaatst. Kort na de hoorzitting heeft WonenBreburg doorgegeven dat de strips zijn geplaatst op 6 november 2018. Alhoewel het de Geschillencommissie deugd doet dat de strips uiteindelijk zijn geplaatst, is de Geschillencommissie anderzijds van mening dat een tijdsverloop van 5 maanden tussen de afspraak en de uiteindelijke uitvoering

hiervan onaanvaardbaar alsook onwenselijk is. Wanneer afspraken worden gemaakt, dienen die binnen afzienbare tijd te worden nagekomen. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

De Geschillencommissie doet dan ook de aanbeveling aan WonenBreburg om in het vervolg dergelijke afspraken c.q. toezeggingen goed en concreet vast te leggen, waarbij ook zicht wordt gehouden op de uitvoering hiervan.

Voorts merkt de Geschillencommissie op dat in het verweerschrift is aangegeven dat de huismeester enkele malen bij klager is langs geweest, maar er niemand thuis zou zijn geweest. Dit was niet bekend bij klager. In dit geval besteedt de huismeester aandacht aan de kwestie, maar wordt dit niet door klager ervaren. De Geschillencommissie adviseert om dit in het vervolg te communiceren, bijvoorbeeld met een kaartje door de brievenbus, om zo iemand te laten weten dat er gehoor wordt gegeven aan een klacht of een contactverzoek.

Klager heeft tijdens de zitting zijn onvrede geuit over dat WonenBreburg niet zorgt voor een oplossing ten aanzien van de burens die volgens klager overlast veroorzaken. De Geschillencommissie merkt in dat kader op dat van WonenBreburg niet verwacht kan worden dat zij te allen tijde, een aan ieders subjectieve wensen beantwoordende leefomgeving kan waarborgen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond. De Geschillencommissie is van mening dat een situatie als de onderhavige zich bij uitstek leent voor buurtbemiddeling, zodat dan ook geadviseerd wordt deze buurtbemiddeling in te zetten om zo mogelijk nog tot een oplossing te komen.