

**JAARVERSLAG 2014**

**STEDELIJKE  
GESCHILLENCOMMISSIE  
BREDA**

## INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding .....	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda .....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften .....	4
3.1 Aangehouden geschillen uit 2013 .....	4
3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2014 .....	4
3.3 Aard, inhoud en bezwaarde .....	5
4. Conclusies en aandachtspunten .....	5
BIJLAGE 1:.....	7

## **1. INLEIDING**

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2014 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 2014 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 niet-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 2014 als volgt samengesteld:

- De heer mr. drs. J.H.P.M. Verhagen, voorzitter  
(plaatsvervanger: de heer mr. J. van Boekel)
- Mevrouw M.L.P.L. Knipscheer, namens de woningbouwcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk  
(plaatsvervanger: mevrouw drs. V. Muntjewerff – van den Hul)
- De heer C.B. Weerts namens de Huurderskoepel  
(plaatsvervanger: de heer J.P.M. Schoenmakers).

In 2014 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw mr. E. Huijs, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

### **3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN**

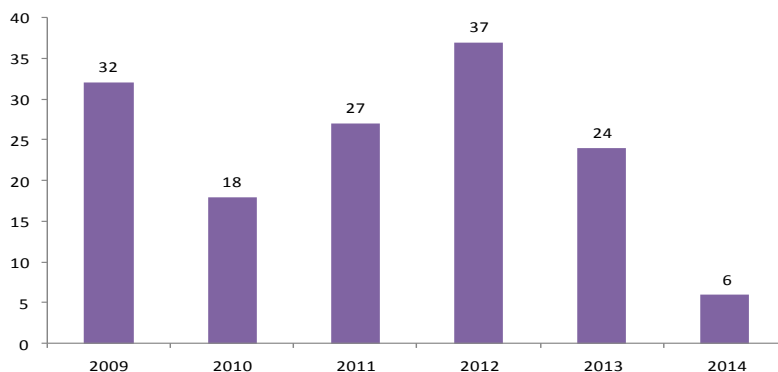
De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBredburg en Singelveste Alleewonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken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

#### **3.1 Aangehouden geschillen uit 2013**

Ten tijde van de totstandkoming van het jaarverslag 2013 waren nog twee geschillen bij de Geschillencommissie in behandeling. Deze geschillen zijn op een hoorzitting behandeld. Één bezwaarschrift is ongegrond verklaard, over het andere bezwaarschrift heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat verweerder voldoende had ondernomen om de bezwaren van klager weg te nemen.

#### **3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2014**

De Geschillencommissie heeft in 2014 zes bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn aanzienlijk minder bezwaarschriften dan dat in alle voorgaande jaren zijn ontvangen. De oorzaak van deze daling is niet direct herleidbaar. In de navolgende tabel is een overzicht gegeven van het aantal bezwaarschriften in de loop der jaren.



Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de zes ontvangen bezwaarschriften zijn er drie door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Één van de bezwaarschriften is ten tijde van de totstandkoming van dit jaarverslag nog in behandeling bij de Geschillencommissie en wordt derhalve in het jaarverslag van 2015 betrokken. Dit betreft het bezwaarschrift met nummer 14.01.

### **3.3 Aard, inhoud en bezwaarde**

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

- ❖ AlleeWonen: twee bezwaarschriften, waarvan er één nog in behandeling is en één naar aanleiding van de zitting is geschikt.
- ❖ Klik voor Wonen: twee bezwaarschriften, waarvan er één ongegrond is verklaard en één niet in behandeling is genomen, omdat het bezwaarschrift niet volledig was.
- ❖ Laurentius: twee bezwaarschriften, die niet in behandeling zijn genomen omdat de klachten nog niet (volledig) behandeld waren door Laurentius zelf.
- ❖ WonenBreburch: geen bezwaarschriften.

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 2014 behandelde bezwaarschriften zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

## **4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN**

Het aantal door de Geschillencommissie ontvangen bezwaarschriften is in 2014 bijzonder laag. Er is geen enkel bezwaarschrift ingediend dat betrekking heeft op (het handelen van) WonenBreburch. In 2014 zijn slechts drie bezwaarschriften door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Één daarvan is ten tijde van de totstandkoming van dit jaarverslag nog in behandeling, één is ongegrond verklaard

en voor het geschil dat het andere bezwaarschrift betrof is naar aanleiding van de zitting alsnog een gezamenlijke oplossing gevonden. Er is geen enkel bezwaarschrift gegrond verklaard.

Net als voorgaande jaren is de hoogte van een ongemakkenvergoeding onderwerp van geschil geweest. In 2014 kwam dit echter maar één keer voor. Eveneens is, net als voorgaande jaren, een urgentieaanvraag onderwerp van geschil geweest. Ook voor wat betreft dit onderwerp is het aantal klachten sterk gedaald. 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.

Het geringe aantal bezwaarschriften dat in 2014 is ingediend, kan verschillende oorzaken hebben. Het doet 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. De Geschillencommissie hecht waarde aan klachtafhandeling door de woningbouwcorporatie of Klik voor Wonen zelf omdat zij het van belang acht dat klachten in een vroeg stadium worden opgepakt, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

Anderzijds kan het geringe aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie niet 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.

**BIJLAGE 1:**

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

## **ADVIES STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.21**

De Geschillencommissie heeft op 12 november 2013 een klacht van mevrouw X. (verder: klager) ontvangen. De klacht heeft betrekking op het verzoek van klager om in aanmerking te komen voor de spijtoptantregeling. De Geschillencommissie heeft op 5 februari 2014 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Het verzoek van klager om in aanmerking te komen voor de spijtoptantregeling voldoet niet aan de voorwaarden, nu dat verzoek te laat is ingediend. Niet is derhalve gebleken dat AlleeWonen de spijtoptantregeling onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie heeft begrip voor de situatie, maar heeft geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken. De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of AlleeWonen de regelgeving correct heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

**Conclusie:** de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 6 februari 2014*



## **ADVIES STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.22**

Op 27 november 2013 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen van de heer en mevrouw X. (verder: klagers) over schimmelvorming in hun woning. Op 5 februari 2014 heeft de Geschillencommissie een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Na de hoorzitting hebben partijen met elkaar overlegd en naar een oplossing van het vochtprobleem gezocht.

Klagers hebben medegedeeld dat de ontluchting in zowel de slaapkamer als het toilet inmiddels aanzienlijk is verbeterd. Dat is positief.

Klagers zijn echter niet tevreden over de wijze waarop de ventilatiemogelijkheden in de badkamer zijn aangepakt. Laurentius stelt dat de buisventilator naar behoren werkt. Zij wijst er voorts nog op dat het periodiek schoonhouden daarvan tot het onderhoud van de huurders behoort.

De Geschillencommissie is van oordeel dat uit de stukken genoegzaam blijkt dat – gegeven het bouwjaar van de woning- de ventilatiemogelijkheden in de badkamer minimaal zijn.

Dat betekent ook dat de badkamer hierdoor vaker schoon dient te worden gemaakt dan een badkamer met betere ventilatie-voorzieningen.

In haar mailbericht aan de Geschillencommissie d.d. 27 mei 2014 heeft Laurentius aangeboden de wanden van de badkamer éénmalig grondig schoon te laten maken en het plafond glad te laten stukadoren, waarna het plafond dan door klagers dient te worden gesausd. Klagers dienen dan de badkamers wekelijks schoon te maken.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie doet Laurentius hiermee een alleszins redelijk en passend voorstel ter oplossing van het probleem.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 8 juli 2014*

## **ADVIES STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 14.02**

Op 4 april 2014 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen van de heer en mevrouw X. (hierna: klagers) over de hoogte van de ongemakkenvergoeding in verband met herstel van de laminaatvloer en de badkamer. De Geschillencommissie heeft op 15 mei 2014 een gezamenlijke hoorzitting gehouden

De Geschillencommissie heeft de zaak ter zitting een maand aangehouden, om partijen de kans te bieden om tot een onderlinge oplossing te komen.

Bij e-mailbericht d.d. 7 juli 2014 informeren klagers de Geschillencommissie dat partijen een onderlinge oplossing hebben bereikt.

Omdat partijen een onderlinge oplossing hebben bereikt, stelt de Geschillencommissie het geschil buiten behandeling.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 23 juli 2014*

## **ADVIES STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 14.05**

Op 11 juni 2014 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen van mevrouw X. (verder: klager). De klacht heeft betrekking op een urgentieaanvraag. De Geschillencommissie heeft op 19 juni 2014 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Ter zitting is de zaak zes weken aangehouden, om de gemachtigde van klager in de gelegenheid te stellen een beschikking via de WMO aan te vragen.

Bij e-mailbericht d.d. 18 juli 2014 ontvangt de Geschillencommissie een brief van de Gemeente Breda aan de gemachtigde van klager, waarin wordt aangegeven dat de Gemeente geen urgentieverklaring aan klager zal afgeven. Volgens de Gemeente woont klager in een geschikte eengezinswoning en heeft zij geen relevante medische beperkingen met betrekking tot het gebruik van de huidige woning. De Gemeente zal om die reden geen urgentieverklaring aan klager afgeven.

Op de website van Klik voor Wonen wordt aangegeven dat urgentie via Klik voor Wonen niet mogelijk is als sprake is van "medische (fysieke) belemmeringen in de woning". Klik voor Wonen verwijst in dat kader naar de afdeling WMO van de betreffende gemeente. De toevoeging "(fysieke)" doet vermoeden dat Klik voor Wonen in de veronderstelling is dat geen beroep kan worden gedaan op de afdeling WMO als er sprake is van psychische belemmeringen. Dit terwijl Klik voor Wonen in haar verweerschrift en ter zitting wel over medische urgentie spreekt en aangeeft dat klager zich tot de afdeling WMO moet wenden. De Geschillencommissie komt de verwarring die bij (de gemachtigde van) klager is ontstaan over waar de urgentie in casu aangevraagd dient te worden, dan ook niet onbegrijpelijk voor. De Geschillencommissie adviseert Klik voor Wonen in dit kader extra aandacht te besteden aan haar huidige beleid en de regels omtrent urgentieaanvragen op gronden van psychische aard en duidelijkheid te verschaffen op dit punt.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie echter niet vaststellen dat Klik voor Wonen de huidige regelgeving omtrent urgentie onjuist zou hebben toegepast. Hoewel de

Geschillencommissie begrip heeft voor de situatie is zij niet bevoegd om uitzonderingen op de regelgeving te maken. Omdat het de Geschillencommissie niet is gebleken dat Klik voor Wonen de regels onjuist heeft toegepast, verklaart zij de klacht ongegrond.

De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zo veel mogelijk te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 23 juli 2014*