

**JAARVERSLAG 2009**

**STEDELIJKE  
GESCHILLENCOMMISSIE  
BREDA**

# **Stedelijke Geschillencommissie Breda**

## **Jaarverslag 2009**

### **1. Inleiding**

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Het jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2009 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt duidelijk 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 2009 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 2009 als volgt samengesteld:

- De heer mr. drs. J.H.P.M. Verhagen, onafhankelijk lid en voorzitter (plaatsvervanger: de heer mr. J. van Boekel).
- Mevrouw drs. V. Muntjewerff – van den Hul, namens de woningbouwcorporaties en Woonloket Breda gezamenlijk

- (plaatsvervanger: mevrouw M.L.P.L. Knipscheer);
- De heer C.B. Weerts namens de Huurderskoepel  
(plaatsvervanger: de heer J.P.M. Schoenmakers);

In 2009 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw drs. S.P. Vet, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

### **3. Overzicht ontvangen en behandelde geschillen**

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 Wonen, WonenBreburch en Singelveste Alleewonen (verder: de woningcorporaties) of Woonloket of van door de woningcorporaties dan wel Woonloket bij de werkzaamheden ingeschakelde personen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat de woningcorporaties of Woonloket hebben genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

In 2009 zijn in totaal 32 bezwaarschriften bij de SGB ingediend, waarvan er 17 door de SGB in behandeling zijn genomen en er een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Op 31 december 2009 waren er nog 4 geschillen bij de Geschillencommissie in behandeling. Dit betreft de geschillen 09.24, 09.30, 09.31 en 09.32. Deze geschillen worden dientengevolge niet in het jaarverslag van 2009, maar in het jaarverslag van 2010 betrokken.

Van de totaal 32 ingediende bezwaarschriften in 2009 zijn 15 bezwaarschriften niet door de SGB in behandeling genomen, omdat de SGB hiertoe, volgens haar reglement, niet bevoegd was. De indiener van het geschil is geïnformeerd over de reden waarom de commissie niet bevoegd is om het geschil in behandeling te nemen. Tevens is hierbij aangegeven of er mogelijkheden tot beroep zijn met betrekking tot het ingediende geschil.

De Geschillencommissie heeft in 2009 in totaal 13 maal een hoorzitting gehouden en een advies aan het Bestuur gegeven. Dit betreft de geschillen 09.02, 09.03, 09.06, 09.07, 09.12, 09.14, 09.16, 09.17, 09.18, 09.20, 09.21, 09.22 en 09.26. In de bijlage is een geanonimiseerde weergave terug te vinden van de door de Geschillencommissie behandelde zaken in 2009.

In totaal zijn er 10 geschillen ingediend tegen WonenBreborg. Vier geschillen zijn door de Geschillencommissie in behandeling genomen, één van de geschillen wordt in 2010 behandeld. De Geschillencommissie heeft 7 geschillen met Laurentius ontvangen, waarvan de Geschillencommissie er drie in behandeling heeft genomen. Singelveste Alleewonen heeft 6 keer een geschil ingediend zien worden, waarvan de Geschillencommissie er 3 in behandeling genomen heeft. Eén van deze geschillen wordt in 2010 behandeld. Er zijn bij de Geschillencommissie 7 geschillen binnengekomen tegen Woonloket Breda, 6 van de geschillen zijn in behandeling genomen.

#### 4. Conclusies en aandachtspunten

##### Conclusies

Van de behandelde bezwaarschriften in 2009 zijn 7 bezwaarschriften ongegrond verklaard. In vier geschillen hebben de partijen een onderlinge oplossing bereikt en is het geschil in der minne geschikt. De Geschillencommissie hecht er waarde aan als na een hoorzitting alsnog door partijen, zo nodig op voorzet van de SGB, een onderlinge oplossing van het geschil wordt bereikt. Eén geschil is gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit betreft geschil 09.18, waarin twee afzonderlijke onderwerpen werden behandeld. In één zaak heeft de Geschillencommissie het advies gegeven een deskundige in te schakelen en een vergoeding uit te keren.

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het aantal bezwaarschriften in de loop der jaren, waarbij tevens het aantal behandelde bezwaarschriften is aangegeven en de aard van de uitspraak in deze bezwaarschriften.

	2009	2008	2007	2006
<b>Aantal ingediende bezwaarschriften</b>	32	19	20	12
<b>Aantal behandelde bezwaarschriften</b>	17	10	9	7
- waarvan gegrond	0	0	0	0
- waarvan ongegrond	7	6	5	5
- waarvan deels gegrond, deels ongegrond	1	0	2	0

<b>- waarvan in der minne geschikt</b>	4	3	2	2
<b>- waarvan buiten behandeling gesteld</b>	0	1	0	0
<b>- anders</b>	1	0	0	0
<b>- Nog in behandeling</b>	4	0	0	0

Het aantal ingediende klachten in 2009 is sterk toegenomen. De stijging van het aantal klachten is van meerdere factoren afhankelijk. Eén van de mogelijkheden zou kunnen zijn dat zowel de woningcorporaties als Woonloket Breda sneller verwijzen naar de Geschillencommissie. Sinds er digitaal, via een website, klachten kunnen worden ingediend, is het aantal ingediende klachten toegenomen. Maar een beperkt aantal van de ingediende zaken worden daadwerkelijk in behandeling genomen.

#### **Aandachtspunten**

De Geschillencommissie merkt op dat verweerder in sommige gevallen het verweerschrift buiten de uiterlijke termijn indient. De Geschillencommissie kiest er voor het verweerschrift toch mee te nemen in de stukken ter voorbereiding van de vergadering. Dit doet echter de voorbereidingstijd van de Geschillencommissie teniet. De Geschillencommissie wijst erop het tijdig indienen van een verweerschrift van belang te vinden.

De Geschillencommissie verneemt zelden van de corporaties en/ of Woonloket wat er besloten is naar aanleiding van het advies van de Geschillencommissie. Conform reglement dient de verweerder de Geschillencommissie te informeren over het besluit wat naar aanleiding van het advies wordt genomen. De Geschillencommissie brengt dit graag nogmaals onder de aandacht.

Uit de in dit jaar ingediende klachten blijkt dat veel van de klachten in een eerder stadium hadden kunnen worden verholpen, indien corporaties of Woonloket Breda de klagers in een eerder stadium beter hadden geïnformeerd over de wet- en regelgeving en procedures. De Geschillencommissie benadrukt dat er veel aandacht besteed dient te worden aan de communicatie tussen huurder of woningzoekende en woningcorporatie of Woonloket.

Verder merkt de Geschillencommissie op dat zij formeel vanaf 1 maart 2010 niet meer bestaat. Per die datum wordt de zittingstermijn beëindigd. Tot op heden zijn er geen nieuwe leden benoemd of de zittende leden herbenoemd. In de samenwerkingsovereenkomst is echter opgenomen dat dit had moeten plaatsvinden.

## **BIJLAGE**

### **Overzicht van de door de SGB in 2009 behandelde geschillen**

## Uitspraak SGB Geschil 09.02

### Geschil

In het geschil tussen de heer en mevrouw K. en Woonloket Breda (hierna: Woonloket) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de toepassing van de herstartersregeling van Woonloket en de vraag in hoeverre deze regeling van toepassing is op de situatie van de heer en mevrouw K. Volgens de heer K. is de informatieverschaffing van Woonloket ten tijde van zijn urgentieaanvraag onvolledig geweest, waardoor de herstartersregeling, in tegenstelling tot de eerdere situatie, nu niet meer van toepassing is.

### Vaststaande feiten

Het doel van de herstartersregeling van Woonloket Breda is acute dakloosheid te voorkomen. Om in aanmerking te komen voor deze regeling, dient degene die in aanmerking wil komen voor een herstarterscode te voldoen aan een aantal criteria. In het geval van de heer en mevrouw K. dienen zij te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Zij dienen langer dan twee jaar woonachtig te zijn op het huidige adres,
- Zij dienen minder dan drie jaar ingeschreven te zijn als woningzoekende,
- Er dient aangetoond te worden dat er buiten schuld een zodanige financiële situatie is ontstaan, waardoor de huidige woonlasten niet langer opgebracht kunnen worden.

Woonloket heeft de voorwaarden van de herstartersregeling vermeld in folders, per brief en op internet. Hiernaast wordt informatie gegeven via loketten waar medewerkers woningzoekenden persoonlijk te woord staan.

### Beoordeling geschil

De Geschillencommissie overweegt het volgende. De heer K. geeft aan dat de medische situatie van zijn echtgenote de aanleiding is om in aanmerking te willen komen voor de herstartersregeling. Door de medische situatie van mevrouw K. stellen de heer en mevrouw K. eisen aan een eventuele nieuwe woning. De Geschillencommissie begrijpt de eisen van de heer en mevrouw K., maar merkt op dat woonwensen niet vallen onder de herstartersregeling. Woonwensen gaan voorbij aan het doel van de herstartersregeling; acute dakloosheid voorkomen.



De Geschillencommissie stelt vast dat de heer en mevrouw K. op dit moment niet voldoen aan de limitatieve criteria om de herstarterscode te kunnen toekennen.

De heer en mevrouw K. hebben niet voldoende aannemelijk kunnen maken dat zij op een eerder moment wel in aanmerking zouden komen voor een herstarterscode. De Geschillencommissie is van oordeel dat Woonloket de regelgeving omtrent de toekenning van de herstarterscode correct heeft toegepast.

**Uitspraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 6 mei 2009*

### **Uitspraak SGB Geschil 09.03**

#### **Geschil**

In het geschil tussen de heer L en WonenBreborg heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op het al dan niet mogen plaatsen van objecten, in casu een schilderij, in de gemeenschappelijke ruimte van het appartementencomplex waarin de heer L. woonachtig is.

#### **Vaststaande feiten**

De heer L. heeft een schilderij opgehangen in de gezamenlijke ruimte van het appartementencomplex. De heer L. is het niet eens met het standpunt van WonenBreborg dat geen objecten in gemeenschappelijke ruimten mogen worden geplaatst. De heer L. heeft opgemerkt dat zijn schilderij niet, en andere objecten wel worden gedoogd in de gezamenlijke ruimten.

In haar reglementen haalt WonenBreborg het plaatsen van objecten in gezamenlijke ruimten wel aan, maar hierbij wordt het hangen van objecten aan wanden binnen de gezamenlijke ruimten niet expliciet benoemd.

In haar correspondentie richting de heer L. worden deze artikelen wel ter argumentatie van het standpunt van WonenBreborg benoemd.

Iedere bewoner van het appartementencomplex heeft middels een nieuwsbrief informatie gekregen over het beleid van WonenBreborg betreffende de gezamenlijke ruimten. Hiernaast heeft WonenBreborg aan de heer L. tijdens persoonlijke gesprekken en schriftelijke correspondentie informatie gegeven over haar standpunt.

#### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie overweegt of de informatievoorziening richting de heer L. betreffende het beleid omtrent de gezamenlijke ruimten van WonenBreborg voldoende is geweest. Gesteld dat aan de heer L. is kenbaar gemaakt, onder meer via de nieuwsbrief, persoonlijk contact en schriftelijke correspondentie van WonenBreborg, dat WonenBreborg het schilderij niet zal gedogen in de gezamenlijke ruimten, is de heer L. voldoende duidelijk geïnformeerd over het standpunt van WonenBreborg dat het niet is toegestaan om persoonlijke eigendommen in de gezamenlijke ruimten te plaatsen. Het beleid van

WonenBreburch is niet gewijzigd door een aantal objecten wel te gedogen.

WonenBreburch is momenteel de grootste eigenaar van het appartementencomplex. De wens van WonenBreburch de gemeenschappelijke ruimte eenvormig te houden is naar mening van de Geschillencommissie een in redelijkheid respecteren belang om de eenvormigheid binnen de gezamenlijke ruimten te bevorderen.

**Uitspraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 12 juni 2009*

<b>Uitspraak SGB Geschil 09.06</b>
<b>Geschil</b>
In het geschil tussen de heer en mevrouw M. en WonenBreborg heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op schimmelvorming in de woning van de heer en mevrouw M. Ondanks diverse pogingen beide partijen is het probleem omtrent de schimmelvorming niet verholpen.
<b>Vaststaande feiten</b>
Ter zitting zijn de partijen overeengekomen dat WonenBreborg contact op zal nemen met de heer en mevrouw M, zodat een afspraak gemaakt kan worden om de door schimmel aangetaste muur te voorzien van stucwerk. Indien het nieuw aangebrachte stucwerk niet leidt tot het verhelpen van het schimmelprobleem, kunnen de heer en mevrouw M. een verzoek tot huurverlaging indienen bij de huurcommissie.
<b>Beoordeling geschil</b>
Het geschil is in der minne opgelost. Er bestaat geen behoefte meer aan een advies van de Geschillencommissie. De klacht wordt dan ook buiten behandeling gesteld.
<b>Uitspraak</b>
Het geschil is in der minne opgelost.
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 8 juli 2009</i>

## Uitspraak SGB Geschil 09.07

### Geschil

In het geschil tussen mevrouw C. en Woonloket Breda (hierna: Woonloket) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op een hoorzitting gehouden. Mevrouw C. is op de aanvangstijd niet aanwezig. De Geschillencommissie heeft besloten ondanks afwezigheid van bezwaarde de hoorzitting plaats te laten vinden.

Het geschil heeft betrekking op het vervallen van een herstarterscode, waardoor mevrouw C. niet langer recht heeft op extra inschrijfduur. Mevrouw C. verzoekt de Geschillencommissie te beslissen dat de op 23 juli 2008 aan haar toegekende (extra) inschrijftijd van 15 maanden niet komt te vervallen.

### Vaststaande feiten

De aan mevrouw C. toegekende extra inschrijfduur is na zes maanden, op 5 februari 2009, komen te vervallen.

De regeling extra inschrijfduur is bedoeld om dakloosheid te voorkomen, middels deze regeling kan bijvoorbeeld worden voorkomen dat na echtscheiding acute dakloosheid ontstaat. Deze regeling is niet bedoeld om gewilde woonruimte te bemachtigen.

Mevrouw C. heeft een brief van Woonloket d.d. 23 juli 2008 ontvangen waarin de voorwaarden van deze toekenning op extra inschrijfduur stonden vermeld. In de bovenstaande brief werd tevens vermeld dat de toekenning extra inschrijfduur na zes maanden zou vervallen indien er geen woonruimte geaccepteerd zou zijn.

Volgens Woonloket heeft mevrouw C. te weinig opties heeft genomen om reëel in aanmerking te kunnen komen voor woonruimte.

### Beoordeling geschil

De Geschillencommissie stelt vast dat de regelgeving omtrent de toekenning van de extra inschrijfduur en het vervallen van extra inschrijfduur voldoende is kenbaar gemaakt aan mevrouw C. via correspondentie van Woonloket en persoonlijk contact tussen de corporatie en mevrouw C. Hiernaast is op de website van Woonloket informatie terug te vinden over de regelgeving omtrent de

toekenning van extra inschrijfduur.

In de brief van 23 juli 2008 staat nadrukkelijk vermeldt dat de herstarterscode kan komen te vervallen. De regelgeving hieromtrent is helder en uitdrukkelijk weergegeven. De regelgeving omtrent het toekennen danwel het vervallen van de extra inschrijfduur correct is toegepast door Woonloket.

Mevrouw C. heeft bij het aanvinken van de opties onvoldoende rekening gehouden dat er door het invullen/kiezen van weinig opties niet binnen de gestelde zes maanden een woning kan worden gevonden, waarmee zij aan het doel van de extra inschrijfduur voor bij is gegaan.

**Uitspraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 9 juni 2009*

<b>Uitspraak SGB Geschil 09.12</b>
<b>Geschil</b>
In het geschil tussen de heer E. en Woonloket Breda (verder: Woonloket) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op het vervallen van de herstarterscodering van de heer E.
<b>Vaststaande feiten</b>
Door het vervallen van de herstarterscodering is 30 maanden extra inschrijfduur voor de heer E. komen te vervallen, wat het op korte termijn vinden van passende woonruimte bemoeilijkt.  Ter zitting heeft Woonloket Breda zich bereid verklaard de herstarterscode van de heer E. (alsnog) te herstellen.
<b>Beoordeling geschil</b>
Hiermee is dit geschil in der minne opgelost. Er bestaat geen behoefte meer aan een advies van de Geschillencommissie.
<b>Uitspraak</b>
De klacht wordt dan ook buiten behandeling gesteld.
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 augustus 2009</i>

## Uitspraak SGB Geschil 09.14

### Geschil

In het geschil tussen de flatraad A. en flatraad B. (verder: de Flatraad) en WonenBreborg heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

De klacht is op te delen in twee afzonderlijke geschilpunten:

#### *Zonneschermen*

De Flatraad stelt dat de door WonenBreborg aangebrachte zonneschermen niet voldoen. Er bestaat verschil van mening over de afmetingen van een destijds door WonenBreborg geplaatst proefzonnescherm en de nadien aangebrachte zonneschermen.

#### *De kwestie van de Euro 300,--.*

Er bestaat in de stukken geen eenduidigheid over de achtergrond van het bedrag van Euro 300,--.

### Vaststaande feiten

#### *Zonneschermen*

De Flatraad stelt dat zij destijds haar fiat heeft gegeven aan het proefzonnescherm met een uitval van 1,60 meter en armen van 1 meter. De geplaatste schermen hebben een uitval van 1,40 meter en armen van 0,80 meter. WonenBreborg stelt dat de afmetingen van het geshowde model identiek zijn aan die van de geplaatste zonneschermen.

#### *Vergoeding € 300,=*

In de brief van de vestigingsdirecteur wordt gesteld: 'Over de vergoeding van Euro 300,-- kan ik medelen dat deze vergoeding bij de laatste drie blokken vooral ter compensatie van de te maken kosten voor het verwijderen en weer plaatsen van de zonwering waren. Deze kosten heeft U niet hoeven maken, omdat bij U op kosten van WonenBreborg een nieuwe van binnenuit elektrisch bedienbare zonwering is geplaatst'.

In het door WonenBreborg ingediende verweerschrift wordt gesteld: 'De extra



vergoeding is door WonenBreborg uitgekeerd vanwege het ongelijk dat bewoners uit de overige drie blokken voelden, aangezien aan deze flats geen opplusmaatregelen zijn getroffen en geen nieuwe zonneschermen zijn geplaatst. De flats zijn voorzien van opplusmaatregelen zonder dat daar voor de huidige bewoner huurverhoging tegenover staat'. Daarna volgt er een specificatie van de genoemde opplusmaatregelen.

WonenBreborg heeft tijdens de hoorzitting nog aangegeven de vergoeding aan de huurders in de andere flats mede te hebben betaald, omdat een van die bewoners voornemens was het onderhoudsproject te belemmeren. Met de betaling aan de betreffende huurder en zijn medeflatbewoners heeft WonenBreborg willen bewerkstelligen dat de voortgang van het onderhoudsproject niet belemmerd zou worden.

#### **Beoordeling geschil**

##### *Zonneschermen*

De Geschillencommissie merkt op dat het toch op de weg van WonenBreborg had gelegen al in een veel eerder stadium aan te tonen dat de afmetingen inderdaad gelijk zijn. Dat had veel onbegrip en onduidelijkheid kunnen voorkomen.

Wat daar verder ook van zij, voor de Geschillencommissie staat vast dat de zonneschermen na plaatsing in elk geval niet voldeden, nu WonenBreborg aan de schermen 20 cm lange volanten heeft doen aanbrengen. De Geschillencommissie is niet in staat om vast te stellen of de schermen thans afdoende functioneren. Dat hangt van diverse factoren af en kan (dus) per scherm/woning verschillen.

De Geschillencommissie is van oordeel dat klagers recht hebben op een goed functionerende zonwering. Dit geldt temeer voor de huurders die destijds – vóór de plaatsing van de huidige schermen- over een goed functionerende zonwering beschikten.

WonenBreborg heeft nog gesteld dat het plaatsen van nieuwe zonneschermen gezien werd als een gift/geschenk aan de bewoners van de betreffende complexen. Dat argument snijdt naar het oordeel van de Geschillencommissie geen hout. Het mag dan zo zijn dat klagers niet voor de zonneschermen hebben hoeven te betalen, dat doet er niet aan af dat de zonneschermen goed dienen te

'werken'.

In het verweerschrift heeft WonenBreborg nog opgemerkt: 'vóór het groot onderhoud bestond het hekwerk op het balkon uit een spijlen hekwerk, waar nu, ook mede op verzoek van bewoners een glazen hekwerk voor in de plaats is gekomen. Een spijlenhekwerk geeft schaduw op het balkon en de woning terwijl een glazen hekwerk geen schaduw geeft'.

Gegeven de geringe dikte van de toenmalige spijlen kan dit verweer –zoals ook de vertegenwoordiger van WonenBreborg zelf tijdens de hoorzitting al verklaarde- bezwaarlijk serieus worden genomen.

*Vergoeding € 300,=*

De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat de 'onderbouwing' bij klagers, die zich ten aanzien van het onderhoudsproject wèl coöperatief hebben opgesteld, 'de wenkbrauwen doet fronsen'.

Het geven van (drie) verschillende verklaringen voor het niet aan klagers betalen van genoemd bedrag verdient naar het oordeel van de Geschillencommissie geen schoonheidsprijs.

Vooropgesteld zij dat er voor WonenBreborg geen juridische verplichting bestaat om een bedrag van Euro 300,- aan klagers te betalen.

De Geschillencommissie wil daar nog het volgende aan toevoegen. De Geschillencommissie is van oordeel dat huurders zoveel als mogelijk gelijk dienen te worden behandeld. Er moet echter voor worden gewaakt appels met peren te vergelijken. WonenBreborg heeft er op gewezen dat er wel degelijk verschillen tussen de diverse flats bestaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is er inderdaad sprake van niet-onaanzienlijke verschillen.

Hiervoor is gememoreerd dat WonenBreborg tijdens de hoorzitting nog heeft aangegeven de vergoeding aan de huurders in de andere flats mede te hebben betaald, omdat een van die bewoners voornemens was het onderhoudsproject te belemmeren. Met de betaling aan de betreffende huurder en zijn medeflatbewoners wilde WonenBreborg bewerkstelligen dat de voortgang van het

onderhoudsproject niet belemmerd zou worden.

Klagers hebben zich ten aanzien van het onderhoudsproject wèl coöperatief opgesteld. Die 'positieve opstelling' zou dan in hun financieel nadeel werken. Dat is niet redelijk.

#### **Uitspraak**

##### *Zonneschermen*

Zoals hiervoor reeds gezegd is de Geschillencommissie van oordeel dat de bewoners recht hebben op goed functionerende zonneschermen.

Of de schermen al dan niet voldoen dient door een onafhankelijk deskundige althans iemand met verstand van zaken te worden vastgesteld.

Indien de schermen (nog) niet naar behoren functioneren, dienen de schermen te worden aangepast.

##### *Vergoeding € 300,=*

Tegen de achtergrond hiervan is de Geschillencommissie dan ook van oordeel dat het, alle omstandigheden in ogenschouw nemend, redelijk en billijk is wanneer WonenBrebreg klagers tegemoet komt door het betalen van een bedrag van Euro 100,-- per gezin.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 2 november 2009*

<b>Uitspraak SGB Geschil 09.16</b>
<b>Geschil</b>
<p>In het geschil tussen mevrouw L. en Laurentius heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden.</p> <p>Het geschil heeft betrekking op het ervaren van een beperkt woongenot door mevrouw L. als gevolg van geluidsoverlast en onjuiste bejegening door de bureu. Tevens stelt mevrouw L. dat Laurentius ten onrechte medische informatie bij de huisarts heeft ingewonnen.</p>
<b>Vaststaande feiten</b>
<p>Tijdens de hoorzitting heeft Laurentius aangeboden professionele mediation in te schakelen. Bij brief d.d. 10 november 2009 heeft mevrouw L. dit aanbod afgewezen. Nu partijen onderling geen oplossing in het geschil hebben kunnen bereiken, zal de Geschillencommissie uitspraak doen.</p>
<b>Beoordeling geschil</b>
<p>Na een zorgvuldige afweging van de door partijen verstrekte informatie, toegezonden bewijsstukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, stelt de Geschillencommissie vast dat Laurentius voldoende pogingen heeft ondernomen en mogelijkheden heeft aangedragen om de door mevrouw L. ervaren situatie van beperkt woongenot op te lossen. De Geschillencommissie betreft hierbij tevens het feit dat mevrouw L. ter zitting heeft bevestigd dat Laurentius verschillende pogingen tot bemiddeling heeft ondernomen.</p> <p>Naar het oordeel van de Geschillencommissie is derhalve niet gebleken dat er sprake is van foutief dan wel nalatig handelen van Laurentius. Voorts is niet gebleken dat Laurentius bij de huisarts van klagster informatie heeft ingewonnen.</p>
<b>Uitspraak</b>
<p>De Geschillencommissie verklaart de klachten van mevrouw L. ongegrond.</p>
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 18 november 2009</i>

<b>Uitspraak SGB Geschil 09.17A</b>
<b>Geschil</b>
In het geschil tussen mevrouw B. en Laurentius heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op het ervaren van een beperkt woongenot door mevrouw B. als gevolg van geluidsoverlast komende van de zolderverdieping. Tevens klaagt mevrouw B. over de klachtafhandeling door Laurentius.
<b>Vaststaande feiten</b>
<p>Ter zitting zijn partijen overeengekomen dat Laurentius binnen twee weken meetapparatuur zal plaatsen, conform het verzoek van mevrouw B.</p> <p>Aan de hand van de meetresultaten zal passende actie door Laurentius worden ondernomen. Voorts is afgesproken dat Laurentius de Geschillencommissie zal informeren over de meetresultaten en de eventueel door Laurentius te nemen acties.</p> <p>Mevrouw B. heeft de door Laurentius tijdens de hoorzitting gemaakte excuses over de klachtafhandeling geaccepteerd. De klachtafhandeling van Laurentius is hiermee niet langer in geschil tussen partijen.</p>
<b>Beoordeling geschil</b>
De Geschillencommissie stelt vast dat deze kwestie in der minne is opgelost, inhoudende dat Laurentius indien er, door de uit te voeren geluidsmeting wordt vastgesteld dat er sprake is van overlast, actie zal ondernemen om de overlast te verhelpen. Er bestaat geen behoefte meer aan een advies van de Stedelijke Geschillencommissie Breda.
<b>Uitspraak</b>
De klacht is in de minne geschikt.
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 november 2009</i>

## Uitspraak SGB Geschil 09.16

### Geschil

In het geschil tussen de heer S. en Laurentius heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Na beëindiging van het huurcontract door mevrouw S. van de woning, heeft Laurentius mevrouw S. aansprakelijk gesteld voor het verwijderen van de tegelvloer in de woonkamer en het verwijderen van de rietbeplanting in de voor- en achtertuin. De heer S. maakt bezwaar tegen dit besluit.

### Vaststaande feiten

#### *Rietbeplanting*

Vast is komen te staan dat Laurentius in haar huurvoorwaarden geen verbod op het plaatsen van rietbeplanting heeft opgenomen. Artikel 18 lid 2 is echter wel van kracht, waar is opgenomen dat de huurder de tuin in goede staat dient te houden. In dit artikel wordt onder meer beschreven aan welke afmetingen gewassen moeten voldoen. Tevens is opgenomen dat er geen sprake mag zijn van overlast voor omwonenden.

#### *Tegelvloer*

De Geschillencommissie kan aan de hand van de door partijen overlegde informatie niet vaststellen of de tegelvloer van mevrouw S. al dan niet in 1989 geaccepteerd is. De partijen blijken gedurende de hoorzitting hier verschillende meningen over te hebben, doch bewijs van hetgeen heeft plaatsgevonden in 1989 wordt door beide partijen niet overlegd. Hierdoor kan de Geschillencommissie het door de heer S. geleverde argument – dat zijn echtgenote in 1989 niet heeft getekend voor akkoord van de tegelvloer – niet meenemen in haar overwegingen. De Geschillencommissie zal zich bij beoordeling van het geschil volledig richten op de reglementen zover deze haar bekend zijn.

### Beoordeling geschil

#### *Rietbeplanting*

Volgens de heer S. is de tuin de onderhouden, Laurentius weerspreekt dit. Naar aanleiding van de door Laurentius gemaakte foto's van de tuin, is de Geschillencommissie van mening dat deze tuin niet onder de norm 'goed onderhouden' valt. Deze constatering leidt echter niet automatisch tot de

mogelijkheid om alle gemaakte kosten tot herstel van de tuin te kunnen factureren aan de voormalige huurder. De Geschillencommissie is van oordeel dat de kosten die Laurentius heeft moeten maken om de rietbeplanting tot aanvaardbare proporties terug te snoeien kunnen worden verhaald op de voormalige huurder.

Dit geldt echter niet voor de verder gemaakte kosten, waaronder die voor het verwijderen van de wortels van de rietbeplanting. Immers, indien de rietbeplanting geregeld was bijgehouden - en binnen de richtlijnen van Laurentius zou zijn gevallen - zouden de kosten voor verwijdering van de rietbeplanting hoogstwaarschijnlijk niet gemaakt zijn. De kosten van het verwijderen van de beplanting kunnen in alle redelijkheid niet in zijn geheel op de voormalige huurder verhaald worden. Laurentius heeft verzuimd mevrouw S. er op te wijzen welke risico's het hebben van rietbeplanting met zich meebrengt.

De Geschillencommissie kan – met de informatie die zij heeft gekregen – niet vaststellen welke kosten zijn gemaakt voor het terug snoeien en welk deel van de kosten dit overstijgt. De Geschillencommissie adviseert de partijen om in onderling overleg een verdeelsleutel vast te stellen.

#### *Tegelvloer*

De Geschillencommissie veronderstelt dat de tegelvloer in 1989 in goede staat was, daar de tegelvloer destijds ter overname aan mevrouw S. werd aangeboden. Deze aanneming wordt bevestigd in artikel 32 lid 2b waarin is opgenomen dat de huurder wordt geacht het gehuurde bij aanvang van de huurovereenkomst in goede staat te hebben ontvangen en de huurder het gehuurde in goede staat dient op te leveren. Inmiddels is, na 20 jaar gebruik van de tegelvloer, door Laurentius vastgesteld dat de tegelvloer niet meer in goede staat is en verwijderd dient te worden. De heer S. heeft de mening van Laurentius niet weerlegd; de Geschillencommissie constateert dat dit geen punt van discussie is.

In artikel 33 lid 3 van de huurvoorwaarden is opgenomen dat de *“huurder na oplevering van het gehuurde aan de verhuurder (...) alle benodigde werkzaamheden op kosten van de huurder zelf te (laten) uitvoeren na opgave van de kosten die verhuurder uiterlijk bij de eindopname aan huurder moet hebben meegedeeld.”* Dit artikel impliceert dat mevrouw S. de bij de eindcontrole geschatte kosten voor verwijdering van de vloer volledig zou moeten voldoen. Echter, dit artikel is door Laurentius aangevuld met: *“Huurder is tevens*

*aansprakelijk voor overige financiële nadelige consequenties ten aanzien van verhuurder of derden direct of indirect ten gevolge van het niet voldoen aan vorenstaande verplichtingen.”*

Ondanks deze aanvulling op het artikel adviseert de Geschillencommissie Laurentius zich bij verrekening aan haar (voormalig) huurders zich te beperken tot een maximum van de geschatte kosten, zoals dat tijdens de eindinspectie is aangegeven.

**Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht deels gegrond / deels ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 21 september 2009*



<b>Uitspraak SGB Geschil 09.20</b>
<b>Geschil</b>
In het geschil tussen mevrouw M. en Woonloket Breda (verder: Woonloket) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op het vervallen van de inschrijving van mevrouw M.
<b>Vaststaande feiten</b>
Woonloket heeft tijdens de hoorzitting de toezegging gedaan het verzoek van mevrouw M., om de inschrijving te herstellen, wegens persoonlijke omstandigheden, nog één maal in overweging te nemen. Woonloket heeft de Geschillencommissie bericht dat zij het verzoek van mevrouw M. heeft afgewezen. Nu Woonloket heeft aangegeven de inschrijving van mevrouw M. niet te herstellen, zal de Geschillencommissie uitspraak doen in het geschil.
<b>Beoordeling geschil</b>
Na een zorgvuldige afweging van de verstrekte informatie door mevrouw M. en Woonloket heeft de Geschillencommissie geconcludeerd dat de regelgeving inzake het vervallen van de inschrijving van mevrouw M. in dit geval door Woonloket op een juiste wijze is toegepast.  De Geschillencommissie is voorts van oordeel dat er geen dan wel onvoldoende feiten of omstandigheden zijn aangevoerd die herstel van de inschrijving op basis van toepassing van de hardheidsclausule rechtvaardigen.
<b>Uitspraak</b>
De Geschillencommissie verklaart de klacht ten aanzien van het vervallen van de inschrijving derhalve als ongegrond.
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 november 2009</i>

<b>Uitspraak SGB Geschil 09.21</b>
<b>Geschil</b>
In het geschil van de heer S. met Singelveste heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden en de hoogte van de ongemakkenvergoeding in het kader van het groot onderhoud dat waarschijnlijk zal plaatsvinden in de woning van de heer S.
<b>Vaststaande feiten</b>
In de woning van de heer S. is door Singelveste aangeboden onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Singelveste biedt enkele mogelijkheden de belasting van de bewoners te beperken. Zo biedt Singelveste onder meer een mogelijkheid voor een wisselwoning, indien dit medisch noodzakelijk is.  De heer S. wenst een ongemakkenvergoeding te ontvangen, conform artikel 11g uit het Besluit Beheer Sociale Huursector.
<b>Beoordeling geschil</b>
De heer S. en Singelveste hebben over de nog uit te voeren onderhoudswerkzaamheden tijdens de hoorzitting een gezamenlijke oplossing kunnen bereiken. Dit onderwerp is niet langer een punt van geschil waarover een uitspraak van de Geschillencommissie vereist is.  Het door de heer S. genoemde artikel 11g BBSH is naar het oordeel van de Geschillencommissie in het onderhavige geval niet van toepassing nu er geen noodzaak tot verhuizing bestaat. Daarnaast wordt aan de heer S. een (gemeubileerde) wisselwoning beschikbaar gesteld, zodat ook daarom een verhuizing niet nodig is.
<b>Uitspraak</b>
De Geschillencommissie verklaart de klacht van de heer S. ongegrond.
<i>Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 november 2009</i>

## Uitspraak SGB Geschil 09.22

### Geschil

In het geschil tussen mevrouw B. en Woonloket Breda (verder: Woonloket) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Het geschil heeft betrekking op het vervallen van de herstarterscodering van mevrouw B., zodat mevrouw B. niet langer recht heeft op 30 maanden extra inschrijfduur. Mevrouw B. verzoekt de Geschillencommissie te beslissen dat de op 17 november 2008 toegekende extra inschrijfduur niet kom te vervallen.

### Vaststaande feiten

De extra inschrijfduur is na zes maanden, op 9 juni 2009 komen te vervallen. De regeling extra inschrijfduur is bedoeld om dakloosheid te voorkomen, middels deze regeling kan bijvoorbeeld worden voorkomen dat na echtscheiding acute dakloosheid ontstaat.

Mevrouw B. heeft een brief van Woonloket d.d. 17 november 2008 ontvangen waarin de voorwaarden van deze toekenning op extra inschrijfduur stonden vermeld. In de bovenstaande brief werd tevens vermeld dat de toekenning extra inschrijfduur na zes maanden zou vervallen indien er geen woonruimte geaccepteerd zou zijn.

### Beoordeling geschil

De Geschillencommissie stelt vast dat de regelgeving omtrent de toekenning van de extra inschrijfduur en het vervallen van extra inschrijfduur voldoende is kenbaar gemaakt aan mevrouw B.. Mevrouw B. heeft niet adequaat gereageerd op de mededing van Woonloket dat de extra inschrijfduur zou komen te vervallen. Mevrouw B. heeft hiermee niet adequaat gehandeld, hetgeen wel van haar verwacht mocht worden en voor haar risico komt.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de tweestrijd die mevrouw B. heeft ervaren, toen zij beschikte over de mogelijkheid op korte termijn een huurwoning te hebben, terwijl zij tevens medeverantwoordelijk was voor de hypotheeklasten van de koopwoning. Hoewel mevrouw B. ter zitting heeft verklaard dat haar ex-man de hypotheeklasten op zich zou nemen, was en bleef zij wel hoofdelijk gehouden tot betaling daarvan. Desondanks kan de Geschillencommissie in het

kader van de regelgeving niet anders concluderen, dat Woonloket de regelgeving correct heeft toegepast.

**Uitspraak**

de Geschillencommissie verklaart de klacht ten aanzien van het vervallen van de inschrijving ongegrond.

De Geschillencommissie merkt echter wel op dat er sprake is van bijzondere woonnood, nu mevrouw B. per 15 januari 2010 niet meer over woonruimte beschikt. De Geschillencommissie acht het niet maatschappelijk verantwoord als mevrouw B. en haar kinderen medio januari 2010 niet over zelfstandige woonruimte beschikken.

De Geschillencommissie adviseert Woonloket om mevrouw B. op basis van haar huidige inschrijfduur te helpen binnen 4 weken over woonruimte te kunnen beschikken.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 1 december 2009*