Geschillencommissie

Lieven de Key

JAARVERSLAG 2022

Inhoud

1. Inleiding 2
2. Leden commissie 3
3. Rol van de Geschillencommissie 4
4. Observaties 5
5. Aantal geschillen 6
   Overzicht zaken Geschillencommissie 2022 6
   Overzicht zaken Geschillencommissie 2014 t/m 2022 7
6. Uitspraken geschillen 2022 8

1. Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Lieven de Key een overzicht van haar activiteiten in 2022. De commissie brengt het jaarverslag uit aan het bestuur van Lieven de Key en legt op deze wijze verantwoording af over haar functioneren. Het jaarverslag beschrijft kort de werkzaamheden van de commissie, geeft een overzicht van het aantal klachten en bespreekt de klachten waarover de commissie een advies aan het bestuur van Lieven de Key heeft uitgebracht.

2. Leden commissie

Vanaf 1 januari 2020 bestond de Geschillencommissie van Lieven de Key uit de volgende leden:

Naam	Op voordracht van
De heer H. Wolring	Arcade tot 1 oktober 2022
De heer mr. R. van Heijningen	Arcade vanaf 1 oktober 2022
Mevrouw mr. J. Siemons	Arcade
Mevrouw A. Verheus	Lieven de Key
Mevrouw drs. P. van der Schuyt	Lieven de Key
Mevrouw mr J. Nanninga	Onafhankelijk voorzitter

Op 1 oktober 2022 liep het lidmaatschap van de heer H. Wolring af. Arcade heeft de heer mr. R. van Heijningen voorgedragen en hij is per 1 oktober 2022 het nieuwe lid van de Geschillencommissie. Mr. R. van Heijningen is praktiserend advocaat en behandelt regelmatig huurzaken.

Ambtelijk secretaris
Mevrouw I. Baksteen vanaf 1 april 2020 tot op heden.
Mevrouw S. Mohamed vervangend secretaris van 8 november 2021 t/m 30 april 2022 in verband met tijdelijke afwezigheid mevrouw Baksteen.

3. Rol van de Geschillencommissie

De spelregels van de Geschillencommissie staan omschreven in het Geschillenreglement. Op 15 juli 2021 is een nieuw reglement in werking getreden.

De behandeling van een geschil in de Geschillencommissie is onderdeel van de klachtenprocedure van Lieven de Key. Er is sprake van een geschil wanneer het overleg tussen de medewerker(s) van Lieven de Key en de verzoeker (bijvoorbeeld een huurder, ex-huurder, of toekomstige huurder) is vastgelopen of wanneer iemand ontevreden is over de aangeboden oplossing van Lieven de Key. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

De klachtenprocedure van de Geschillencommissie bestaat uit een aantal stappen:

1. Iedere schriftelijke klacht die aan de Geschillencommissie is gericht, wordt door de voorzitter beoordeeld op ontvankelijkheid.
2. Klager krijgt van of namens de Geschillencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. Daarin meldt de Geschillencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van het reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Geschillencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar Lieven de Key. De Geschillencommissie stelt daarbij Lieven de Key in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Lieven de Key om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.
4. De Geschillencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van Lieven de Key en aan de klager.
5. Het advies van de geschillencommissie is sinds de inwerkingtreding van het nieuwe reglement per 15 juli niet meer bindend, maar het bestuur van Lieven de Key kan slechts om zwaarwegende redenen van het advies afwijken.

Naast het behandelen van klachten ter zitting adviseert de Geschillencommissie het bestuur met betrekking tot de behandeling en het oplossen van klachten. Met haar uitspraken en adviezen draagt de geschillencommissie bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Lieven de Key. Zij overlegt hierover minimaal één keer per jaar met het bestuur en met de huurdersvereniging Arcade.

4. Observaties

De geschillencommissie deelt graag een aantal observaties die zij in 2022 heeft gedaan. Het aantal klachten is ongeveer gelijk gebleven in verhouding met 2021.

Inhoud klachten
De Geschillencommissie ziet een wijziging in de inhoud van de klachten. In 2021 betrof een aantal klachten de handelswijze van medewerkers van LdK, in 2022 ontvang de Geschillencommissie meer klachten over overlast van buren en onderhoudsklachten en klachten over wooncomfort. Het kan dat corona hier een rol heeft gespeeld, doordat iedereen, ook huurders van LdK, veel meer tijd in huis moesten doorbrengen.

Werkwijze Geschillencommissie
De Geschillencommissie heeft haar werkwijze enigszins veranderd in 2022. Nadat een klacht is ingediend, beoordeelt de Geschillencommissie de ontvankelijkheid. Als de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, vraagt de Geschillencommissie aan LdK eerst om een reactie voordat zij een zitting belegd. Hierdoor zijn er in 2022 veel klachten toch nog opgelost na het indienen van een klacht. Hierdoor was een zitting vaak niet nodig.

Communicatie werkzaamheden
Het valt de Geschillencommissie op dat externe deskundigen die door LdK worden ingeschakeld mededelingen doen over noodzakelijke reparaties aan de bewoners die LdK uiteindelijk niet gaat of kan uitvoeren. Dat zorgt voor onvrede bij de bewoners. Het is beter om exact te communiceren over wat vervangen wordt of wat precies wordt gerepareerd. Dat voorkomt onterechte verwachtingen bij bewoners.

5. Aantal geschillen

Overzicht zaken Geschillencommissie 2022

In 2022 hebben 25 huurders een klacht gestuurd naar de Geschillencommissie. Van de 25 klachten zijn er 10 opgelost door Lieven de Key voordat het tot een zitting bij de Geschillencommissie kwam. De Geschillencommissie heeft 8 zittingen gehouden en hierover een advies gegeven. In het verslagjaar zijn 6 klachten niet ontvankelijk verklaard. Op 31 december 2022 was nog één klacht in behandeling.

Aantal	*Ingediend*	*Afgehandeld*	*Status*	*Onderwerp*
1	3-2-2022	1-3-2022	Zonder uitspraak	Kosten extra sleutel
2	9-2-2022	16-2-2022	Zonder uitspraak	Vergoeding lekkage
3	14-2-2022	8-4-2022	Niet ontvankelijk	Stank- en geluidsoverlast
4	16-2-2022	24-2-2022	Niet ontvankelijk	Stank- en geluidsoverlast
5	19-2-2022	5-7-2022	**Met** uitspraak	Onderhoud raamkozijnen
6	26-2-2022	19-5-2022	**Met** uitspraak	Onderhoud voordeur en ramen
7	17-3-2022	22-3-2022	Zonder uitspraak	Werkwijze eindinspectie
8	18-3-2022	22-3-2022	Niet ontvankelijk	Tegenstemmen dakopbouw
9	6-4-2022	22-5-2022	**Met** uitspraak	Leeftijdsdiscriminatie en verstoord woongenot
10	21-4-2022	13-7-2022	**Met** uitspraak	Overlast onderbuur
11	24-4-2022	4-7-2022	**Met** uitspraak	Overlast onderbuur, hoge waterkosten
12	2-5-2022	19-9-2022	Niet ontvankelijk	Afzuiginstallatie, vergoeding gordijnen en schilderen
13	17-5-2022	19-9-2022	Niet ontvankelijk	Tegemoetkoming en nieuwe woning
14	26-5-2022	6-7-2022	**Met** uitspraak	Overlast wietgeur buren
15	4-7-2022	4-8-2022	Zonder uitspraak	CV leiding
16	17-8-2022	27-10-2022	**Met** uitspraak	Bejegening en vocht
17	23-8-2022	18-11-2022	**Met** uitspraak	Inschrijving woningnet
18	2-9-2022	23-11-2022	Niet ontvankelijk	Verstopping, vergoeding
19	7-9-2022	1-10-2022	Zonder uitspraak	Woningruil
20	19-9-2022	1-11-2022	Zonder uitspraak	Reparatie hoofdentree
21	14-10-2022	1-11-2022	Zonder uitspraak	Toewijzing woning Woningnet
22	23-10-2022	7-11-2022	Zonder uitspraak	Afwijzing nieuwe keuken
23	26-10-2022	1-12-2022	Zonder uitspraak	Schoonmaak trappenhuis
24	31-10-2022	1-12-2022	Zonder uitspraak	Lift
25	27-12-2022		Lopende klacht	Toewijzing woning

Overzicht zaken Geschillencommissie 2014 t/m 2022

Jaar	***Aantal geschillen***	***Aantal zittingen***	***Afgehandeld zonder uitspraak***	***Geen reactie meer van de verzoeker***	***Nog niet opgelost***	***Niet Ontvankelijk verklaard***
2022	25	8	10	8	1	6
2021	21	7	14	5		
2020	19	2	12	2		1
2019	7	1				
2018	6	1				
2017	9	3				
2016	12	4				
2015	9	3				
2014	8	4				

6. Uitspraken geschillen 2022

De geschillencommissie heeft in 2022 acht uitspraken gedaan. Hieronder treft u per uitspraak een korte samenvatting en het advies.

1. Onderhoud raamrozijnen

Klacht is deels gegrond en deels ongegrond

In het complex van verzoeker wordt planmatig onderhoud uitgevoerd. Verzoeker klaagt over de planning en het uitstel van de werkzaamheden, de gebrekkige communicatie, de overlast tijdens de werkzaamheden en over de kwaliteit van de werkzaamheden.

De Geschillencommissie stelt dat de klachten over de communicatie, overlast en kwaliteit van de werkzaamheden ongegrond zijn. Lieven de Key heeft bewoners tijdig geïnformeerd. Het is onontkoombaar dat onderhoudswerkzaamheden overlast veroorzaken en tijdens de behandeling van de klacht is niet gebleken dat de werkzaamheden van onvoldoende kwaliteit zijn geweest.

Verzoeker wordt wel in het gelijk gesteld over het feit dat er onaangekondigd werkzaamheden zijn verricht op het balkon van huurder en op het dak.

De geschillencommissie geeft Lieven de Key nog de volgende adviezen:
- Verzorg -naast de algemene communicatie- bij grotere onderhoudsprojecten een maandelijkse update over de stand van zaken richting alle bewoners. Dit geldt zeker als de werkzaamheden langer gaan duren dan is gepland.
- Zorg daarnaast voor maatwerk in de communicatie en voor individuele begeleiding van zieke en/of mindervalide bewoners tijdens langlopende (onderhouds)projecten.

Overweeg om bij klachten over de kwaliteit van de werkzaamheden een inspectie door de technische afdeling van Lieven de Key als in een VVE het merendeel van de bewoners van een complex huurder is van de Lieven de Key en één of meerdere huurders klachten hebben over de onderhoudswerkzaamheden. Deze inspecties staan dan los van de inspecties die in opdracht van de desbetreffende VVE worden uitgevoerd.

2. Onderhoud voordeur en ramen

Klacht is gegrond

Verzoekster klaagt over tocht in haar woning en specifiek bij de voordeur, het keuken- en het slaapkamerraam. Volgens verzoekster heeft een van de timmermannen aangegeven, dat de kozijnen vervangen moeten worden. Zij staat op het standpunt dat dit de maatregel is, die Lieven de Key moet treffen.
De Geschillencommissie concludeerde dat Lieven de Key de klachten van verzoekster niet voortvarend en adequaat had opgepakt. De communicatie was evenwel onduidelijk en voor meerdere interpretatie vatbaar.

Om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen geeft de geschillencommissie Lieven de Key nog het volgende advies:
- De medewerkers van de door Lieven de Key ingeschakelde bedrijven zodanig te instrueren dat zij geen mededelingen doen aan verzoekster over 'noodzakelijke reparaties' die Lieven de Key uiteindelijk niet uit gaat voeren. Dat zorgt voor onvrede en verwarring bij verzoekster. Deze bedrijven rapporteren alleen aan de opdrachtgever, i.c. Lieven de Key.
- Een klacht integraal te behandelen. In dit geval ontvangt verzoekster drie dagen na eerdere correspondentie informatie over de plannen van groot onderhoud waarvan Lieven de Key de verwachting heeft, dat de reparaties van 19 april in combinatie met dit groot onderhoud de klachten mede gaan verhelpen.
- In correspondentie duidelijker aan te geven wat precies wordt verstaan onder termen als 'vervangen en repareren'. Een verkeerde interpretatie door de huurder kan leiden tot onduidelijkheid, misverstanden en teleurstelling.

N.b.: Na het uitvoeren van het groot onderhoud heeft de verzoekster zich opnieuw tot de Geschillencommissie gewend met klachten van dezelfde aard. De afhandeling van deze klacht loopt nog door in 2023.

3. Leeftijdsdiscriminatie en verstoord woongenot
Ongegrond

Verzoeker had een klacht over de huismeester. Het was onduidelijk welke taken de huismeester uitvoert en handhaaft. Klager voelt zich ook gediscrimineerd omdat de huismeester hem negeert en jongere medebewoners wel antwoord geeft. Klager ervaart een verstoord woongenot en geeft ook aan dat het warme water regelmatig niet beschikbaar is.

De Geschillencommissie stelt vast dat verzoeker niet aantoonbaar heeft gemaakt dat er sprake is van verstoord woongenot of leeftijdsdiscriminatie. Het warme watersysteem is ouderwets en behoeft regelmatig reparatie. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat de aangekondigde werkzaamheden het aantal storingen zal verminderen.

De geschillencommissie geeft verzoeker het dringende advies om met Lieven de Key in gesprek te gaan over een zelfstandige woning. Het aantal contactmomenten met de huismeester zal dan tot een minimum kunnen worden beperkt.
De geschillencommissie geeft Lieven de Key nog het volgende advies:
• Als Lieven de Key besluit om niet meer te reageren op correspondentie van een huurder adviseert de GC om dat eerst gemotiveerd aan een huurder mede te delen en voorts aan te geven wat LdK met de nog te ontvangen correspondentie zal doen.

4. Overlast onderbuurvrouw
Klacht is deels gegrond en deels ongegrond

Verzoekster ondervindt al jarenlang ernstige overlast van de onderburen. De overlast bestaat uit rook (inclusief hasj) geuren, slaan met deuren en gestamp. De stank en hasjgeuren dringen door tot haar woning. Daarnaast is in de woning van de onderbuurvrouw verschillende keren brand ontstaan waarvoor de brandweer is uitgerukt. Verzoekster woont op de derde etage en is bang voor haar veiligheid. De onderbuurvrouw is psychiatrisch patiënt en verzoekster probeert al ruim 15 jaar om hulp voor haar te regelen. Verzoekster wenst een ongestoord woongenot en is van mening dat Lieven de Key zich onvoldoende inspant om de overlast op te heffen.

De Geschillencommissie concludeerde dat het klopt dat verzoeker geen ongestoord woongenot heeft. Lieven de Key steekt veel energie in de situatie van de onderbuurvrouw maar neemt verzoeker niet altijd mee in haar acties. Ook had Lieven de Key verzoeker het proces hoe de overlast aan te pakken beter kunnen uitleggen. Lieven de Key zou een vergelijkbare inspanning en betrokkenheid jegens verzoekster kunnen tonen zoals zij deze ten opzichte van de onderbuurvrouw betracht.
Maar Lieven de Key spant zich wel voldoende in om de overlast situatie op te lossen, deze klacht is ongegrond. Lieven de Key heeft haar eigen overlastbeleid gevolgd.

De Geschillencommissie geeft Lieven de Key nog het volgende advies mee:
Als de mechanische ventilatie van de onderbuurvrouw aan staat is de rook en geuroverlast bij verzoekster beduidend minder. Voor het aanzetten van de mechanische installatie is verzoekster afhankelijk van de medewerking van de onderbuurvrouw. Dat is een ongewenste situatie. De Geschillencommissie adviseert Lieven de Key te onderzoeken om de mechanische ventilatie bij de onderbuurvrouw standaard aan te zetten en dat de onderbuurvrouw deze niet meer handmatig kan uitzetten.

5. Overlast onderbuurman, hoge waterkosten
Ongegrond

Verzoeker klaagt over overlast van zijn onderburen. Verzoeker heeft het vermoeden dat de onderburen de overlast bewust veroorzaken en ervaart het als pesterijen. Hij heeft geen verklaring voor het starten van eventuele pesterijen omdat er in zijn ogen geen incidenten zijn voorgevallen.
Verzoeker klaagt over het niet handelen van Lieven de Key. Hij herkent deze situatie uit het verleden toen hij ernstige overlast ondervond van een onderbuurman, die inmiddels is vertrokken. Ook toen nam Lieven de Key hem onvoldoende serieus terwijl achteraf bleek dat er zich een wietplantage in zijn benedenwoning bevond. Verzoeker heeft het vermoeden dat Lieven de Key hem uit zijn woning wil krijgen omdat hij nog een lage huur heeft.

De Geschillencommissie stelt dat de klacht ongegrond is. Het is duidelijk dat verzoeker overlast ondervindt. De overlast van verzoeker bevindt zich in de beginfase. Er zijn geen gesprekken van verzoeker met de onderburen geweest noch heeft er een bemiddeling plaatsgevonden. Verzoeker geeft aan niet alléén een gesprek met de onderburen te willen voeren maar is wel bereid om mee te werken aan gesprekken of bemiddeling zeker als Lieven de Key hem daarbij wil helpen. Lieven de Key is bereid om verzoeker te helpen bij de bemiddeling.

De Geschillencommissie geeft geen aanvullend advies.

6. Overlast wietgeur buren
Deels gegrond en deels ongegrond

Verzoekster ondervindt al twee jaar ernstige geuroverlast met name door wiet van haar onderbuurvrouw. Verzoekster woont in een studentenflat en haar slaapkamerraam zit precies boven het raam van de buurvrouw waardoor de wietgeur in haar kamer doordringt. Zij moet hierdoor altijd de ramen van haar flat dichthouden. Gesprekken met de onderbuurvrouw hebben niet tot een oplossing geleid. Extra afspraken die zijn gemaakt na bemiddeling door Lieven de Key worden niet nageleefd. Bemiddeling door Beter Buren is gestrand omdat volgens verzoekster de benedenbuurvrouw niet wil meewerken. Verzoekster is van mening dat Lieven de Key laks omgaat met de situatie en zich onvoldoende inspant om tot een oplossing te omen. Zij wenst een ongestoord woongenot en een spoedige beëindiging van de rookoverlast.

De klacht dat Lieven de Key zich onvoldoende inspant om de overlast situatie op te lossen is ongegrond. Lieven de Key heeft haar eigen beleid overlast gevolgd. Niet is gebleken dat Lieven de Key zich niet heeft ingespannen om de overlast van verzoekster op te lossen.

De klacht dat verzoekster geen ongestoord woongenot heeft is gegrond,
De onderbuurvrouw houdt zich niet aan de gemaakte schriftelijke afspraken van de bemiddeling. Ook heeft Lieven de Key de benedenbuurvrouw (mondeling) gewaarschuwd. Lieven de Key heeft weliswaar haar eigen beleid gevolgd en meerdere acties ondernomen maar niet alle wettelijke mogelijkheden benut. Zo zijn de gemaakte afspraken niet gehandhaafd noch pogingen daartoe gedaan. Lieven de Key zou een vergelijkbare inspanning en betrokkenheid jegens verzoekster kunnen tonen zoals zij deze ten opzichte van de onderbuurvrouw betracht.

De geschillencommissie adviseert Lieven de Key om verzoekster een huurkorting aan te bieden totdat de overlast daadwerkelijk is opgelost naar het oordeel van verzoekster. De periode waarover deze huurkorting kan gelden en de omvang van de korting is ter bepaling aan Lieven de Key.

7. Bejegening/ vocht
Ongegrond

Verzoekster had een vochtprobleem in haar woning en in de gemeenschappelijke ruimtes en heeft om die reden de huur opgezegd. Door het vocht in haar woning ondervond verzoekster aanhoudende fysieke klachten. Daarnaast had zij last van schimmel, stank en zoutkristallen op de muren, kleding, meubels en andere woonartikelen, ondanks het regelmatig openhouden van ramen en ventilatieroosters. Zij verzoekt om een tegemoetkoming van de gemaakte kosten en ter compensatie van woongenot. Daarnaast is verzoekster van mening dat zij door Lieven de Key onheus is bejegend. Lieven de Key heeft haar woorden in de mond gelegd die zij niet heeft gezegd en zij vindt onder andere de toon en woordkeus in een aantal mails vernederend.

De geschillencommissie komt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. Het gebrek is niet expliciet gemeld en er is onvoldoende grond voor een financiële tegemoetkoming. Wat betreft de onheuse bejegening, de medewerker van Lieven de Key heeft zowel schriftelijk als op zitting excuses aangeboden.

De geschillencommissie geeft Lieven de Key nog het volgende advies mee:
De commissie constateert dat het vaker voorkomt dat in woningen na het aanpakken van vochtproblemen kennelijk sprake is van restvocht dat over een lange periode nog kan worden ervaren. De commissie heeft begrepen dat restvocht kan worden bestreden met een bouwdroger. De commissie geeft Lieven de Key in overweging huurders over deze mogelijkheid te informeren en bij ernstige gevallen van restvocht eventueel een bouwdroger ter beschikking te stellen en tot een regeling te komen over de kosten van het stroomverbruik van de droger.

8. Inschrijving woningnet
Ongegrond

Verzoeker heeft zich in april 2018 als woningzoekende ingeschreven bij WoningNet. Aan hem is een jongerenwoning toegewezen, waarschijnlijk op basis van zijn naar inschrijfduur omgezette woonduur. Verzoeker liet naar eigen zeggen een zelfstandige woning achter.; De toewijzing van de jongerenwoning gebeurt onder de voorwaarde, dat inschrijfduur niet komt te vervallen. Lieven de Key heeft verzoeker niet gewezen op de consequentie, dat bij een toewijzing van een jongerenwoning / woning met een campuscontract de woonduur niet als inschrijfduur wordt aangemerkt. Als verzoeker dit had geweten had hij geen woning met een campuscontract geaccepteerd maar had hij gereageerd op een reguliere woning

De Geschillencommissie komt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. Verzoeker heeft zijn woonduur laten omzetten naar inschrijfduur en de jongerenwoning geaccepteerd. LdK weet niet op welke grondslag de nieuwe huurder is geselecteerd en de Geschillencommissie ziet niet op welke grond Lieven de Key verplicht zou zijn om informatie te geven over de overgangsregeling. Het had op de weg gelegen van verzoeker om kennis te nemen van de voorwaarden van de overgangsregeling.

De Geschillencommissie geeft geen aanvullend advies.