



Advies 1915
Corporatie Arcade Wonen

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de volgende punten:

- a) Het niet ingaan door Arcade op de door klager voorgestelde wijze van afhandeling van privé-zaken.
- b) Het onder druk zetten door Arcade om een juridische volmacht (akte van cessie) te laten tekenen waar klager niet achterstaat.
- c) Weigering van Arcade om in te gaan op de slechte woonsituatie en de duizenden euro's schade aan persoonlijke eigendommen en het categorisch weigeren een schadeloosstelling toe te kennen vanwege het ontnemen van het woongenot gedurende vijf jaar en door alle stress een verslechterende gezondheid.
- d) Weigering van Arcade om de bruto huur te restitueren nadat de woning onbewoonbaar was verklaard door de brandweer. De onderbouwing door Arcade om alleen de netto huur te restitueren ontbreekt.
- e) Weigering door Arcade om op de formele klachten in te gaan.
- f) Overtreding door Arcade van de AVG door bij een aannemer te informeren welke verzekeringsmaatschappij mevrouw heeft en deze privé-gegevens te gebruiken, ook al wist Arcade dat hier persoonlijke toestemming van mevrouw voor nodig was.
- g) Overtreding door Arcade van de AVG door zonder voorafgaande juridische toestemming (getekende akte van cessie) een claim in te dienen bij de verzekeringsmaatschappij van mevrouw, ook al wist Arcade dat hier persoonlijke toestemming van mevrouw voor nodig was.
- h) Weigering door Arcade om in te gaan op de schending van de privacy.
- i) Weigering door Arcade om in te gaan op hun overtreding van de AVG.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op afhandeling van de gevolgen van de brand in juli 2018;
- de klachtonderdelen met betrekking tot de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) niet onder de bevoegdheid van de commissie vallen en derhalve niet worden behandeld door de commissie;
- de corporatie zich tijdens en na de brand met een crisisteam zeer heeft ingespannen om te zorgen voor een goede opvang en begeleiding van de getroffen bewoners;
- de corporatie heeft gewerkt volgens een algemene procedure voor alle bewoners met als doel de bewoners zoveel mogelijk te ontzorgen;



- klager een andere wijze van afhandeling dan de algemene procedure wenste, zoals onder meer het niet tekenen van de akte van cessie omdat zij zelf de kosten bij haar verzekeringsmaatschappij wilde declareren;
- klager restitutie van de bruto huur heeft geclaimd omdat klager geen gebruik heeft kunnen maken van de voorzieningen die in de servicekosten zijn opgenomen.

Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is.

- De commissie is van oordeel dat de corporatie zoveel als mogelijk heeft getracht de gevolgen van de brand goed af te handelen voor alle bewoners. Zij heeft daarbij echter vastgehouden aan een algemene procedure zonder daarbij voldoende oog te hebben voor individueel maatwerk.
- De commissie is van oordeel dat het verzoek van klager om af te wijken van de algemene procedure van afhandeling niet onredelijk was.
- Het herhaaldelijk aandringen door de corporatie van het tekenen van de akte van cessie acht de commissie niet gerechtvaardigd. Dit wordt mede onderstreept doordat de corporatie hiervan geen financieel nadeel heeft ondervonden.
- De commissie is tevens van oordeel dat de corporatie een evenredig deel van de servicekosten aan klager dient te vergoeden, daar zij in deze periode geen gebruik heeft kunnen maken van de betreffende voorzieningen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter