



Jaarverslag 2016

Geschillencommissie Woningcorporaties

Leiden

de Sleutels

Woningstichting Ons Doel

Portaal Leiden

ALGEMEEN

Inleiding

Op 1 januari 2005 is het Reglement Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden van kracht geworden. Voor de afhandeling van geschillen functioneert vanaf die datum de Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden (verder te noemen 'de Commissie').

Bij de geschillenregeling zijn de volgende corporaties aangesloten:

- . de Sleutels
- . Woningstichting Ons Doel
- . Portaal Leiden.

Het aantal verhuureenheden bedraagt circa 16.500.

Taken en bevoegdheden

De huurders van de aangesloten corporaties kunnen bij de Commissie geschillen ter behandeling aanbrengen over zaken waarbij zij in de relatie tot hun verhuurder belang hebben. Uitgangspunt is daarbij dat de desbetreffende corporatie een officieel standpunt heeft ingenomen in het ingebrachte geschil. De Commissie kan ook geschillen in behandeling nemen indien de desbetreffende corporatie in gebreke blijft om een standpunt in te nemen.

De Commissie heeft tot taak bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen en daarmee aan een verbetering van de relatie tussen de verhuurder met haar huurder(s). Daarbij kan de Commissie, als het geschil gegrond wordt verklaard, een advies uitbrengen aan de directeur/bestuurder van de betrokken corporatie over de afhandeling van het geschil.

Samenstelling Geschillencommissie

De Commissie bestond in 2016 uit de volgende leden:

- De heer C.M. Breeuwsma, voorzitter (tot 1 maart 2016)
- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter (sinds 1 maart 2016)
- Mevrouw C.H.P. Sijnja - Mulder, lid op voordracht van de verhuurders
- De heer B. Holman, lid op voordracht van de verhuurders.
- De heer M. van Keulen, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.
- De heer M.J.H. Teeuwen, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.

De Commissie wordt bijgestaan door mevrouw M.C. Kooijmans, secretaris.

Vergaderingen en werkwijze

De Commissie komt alleen bijeen wanneer er geschillen ter behandeling zijn ingediend.

Zij stelt jaarlijks een vergaderschema vast met als uitgangspunt dat eenmaal in de zes weken een hoorzitting kan plaats vinden. Op de zitting kan de indiener zijn/haar standpunt nader toelichten en heeft de vertegenwoordiger van de corporatie de gelegenheid het standpunt van de corporatie naar voren te brengen. De secretaris maakt een verslag van het behandelde ter zitting. Op basis van de stukken en hetgeen tijdens de zitting aan de orde is gekomen, doet de Commissie een uitspraak over het geschil. De Commissie zendt de uitspraak samen met het verslag gelijktijdig aan de indiener en de corporatie. Bij gegronde verklaring neemt de corporatie een besluit over het eventueel uitgebrachte advies; hierover informeert zij de Commissie. Het staat de corporatie vrij –gemotiveerd- van het advies af te wijken.

Geschillen kunnen soms het beleid van de corporatie raken dat is vastgesteld in overleg met de betrokken huurdersorganisatie. Het geschil betreft dan niet zo zeer het beleid als zodanig, maar de vraag of de interpretatie en/of toepassing van het beleid redelijk is. De Commissie is bevoegd daarover een uitspraak te doen.

De werkwijze van de Commissie is dat de voorzitter beslist over het in behandeling nemen van een geschil. In geval van twijfel consulteert hij/zij de leden. De indiener van een geschil ontvangt schriftelijk bericht van ontvangst en over het verdere verloop van de procedure.

Als er sprake is dat een zaak buiten zitting is opgelost wordt dit geverifieerd en daarna schriftelijk bevestigd bij de indiener van het geschil. De betrokken corporatie en de leden van de Commissie worden hierover standaard schriftelijk dan wel per email bericht.

Het komt regelmatig voor dat de Commissie klachten ontvangt gericht tegen corporaties in andere werkgebieden dan Leiden. De Commissie is dan onbevoegd en verklaart de indiener niet-ontvankelijk. De secretaris draagt zorg voor een correcte doorzending naar een bevoegde Geschillencommissie. De indiener wordt hierover geïnformeerd.

Behandelde geschillen

De Commissie heeft in 2016 veertien geschillen ontvangen. Het als bijlage opgenomen schema geeft een overzicht van de afdoening.

De Commissie is in 2016 vijf keer voor een zitting bij elkaar geweest. De zittingen worden gehouden in 'Nieuwe Energie', 3^e Binnenvestgracht 23Y te Leiden.

In totaal zijn zeven geschillen op de vijf hoorzittingen behandeld.

Eén geschil is gegrond verklaard, één geschil deels gegrond, deels ongegrond.

Vijf geschillen zijn ongegrond verklaard.

Eén geschil is aan het eind van het jaar ingediend. De betreffende corporatie heeft dit geschil thans nog in behandeling.

Elf geschillen betroffen Portaal Leiden, twee geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en één geschil door een huurder van Ons Doel.

Er werden in 2016 geen geschillen ingediend door huurders uit regio's die niet onder de bevoegdheid van de Commissie vielen.

Vijf geschillen zijn in der minne met de verhuurder geregeld en ingetrokken.

Eén geschil is niet-ontvankelijk verklaard wegens termijnoverschrijding en niet op een zitting behandeld.

Overige zaken.

De heer Breeuwsma was sinds de instelling van de Commissie voorzitter. Hij had zijn maximale zittingstermijn in 2015 dus ruimschoots bereikt. De corporaties zijn op zoek gegaan naar een vervanger. Er hebben zich twee kandidaten gemeld.

Er zijn een tweetal selectiegesprekken gevoerd met deze kandidaten onder voorzitterschap van de directeur van Ons Doel. De selectiecommissie bestond verder uit twee leden van de Commissie en de secretaris.

De keus is gemaakt voor de heer Van Ette. Hij is per 1 maart 2015 benoemd.

In mei 2015 is met een borrel en een etentje afscheid genomen van de heer Breeuwsma die de Commissie negen jaar deskundig heeft voorgezeten.

In september 2016 was het jaarlijkse overleg met de directeuren van de corporaties en een vertegenwoordiging van de F.H.L.O. Op dit overleg is het jaarverslag besproken. Verder kwam de herziening van het Reglement Geschillencommissie aan de orde en het opzetten van een eigen website van de Commissie.

OVERIGE ZAKEN

In het overleg met de directeuren en de huurdersorganisaties is in 2015 en 2016 gesproken over de (on)bekendheid van de Commissie bij de huurders. Dit gelet op het geringe aantal klachten in 2015. Weliswaar is het aantal klachten in 2016 aanzienlijk toegenomen, maar partijen zijn van mening dat de Commissie zich wel meer mag profileren. Dat is al gebeurd met een interview voor de bewonersbladen met de scheidend voorzitter. Verder wordt er gewerkt aan de opzet van een website. Dit zal het voor huurders gemakkelijker maken om het formulier digitaal in te vullen en per mail te versturen. De Geschillencommissie krijgt ook een eigen mailadres: leidsegeschillencommissie@gmail.com.

Al eerder was besproken dat het ruim tien jaar geleden vastgestelde Reglement op de commissie gedateerd was en aanpassing behoefde. Een werkgroepje heeft zich over de tekst gebogen en met de gewaardeerde hulp van de stafmedewerker van De Sleutels zal er in 2017 een aangepaste tekst beschikbaar zijn.

Leiden, 2017

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE: TOELICHTING BIJ DE BEHANDELDE GESCHILLEN EN.

Naam: *K– Portaal Leiden*

Betreft Bij renovatieproject blijken gemaakte afspraken achteraf niet te kloppen.

Afhandeling Klacht gegrond verklaard met advies aan de directie om de ingangsdatum van de huurverhoging aan te passen.

Reactie Het advies is opgevolgd.

Planning Het geschil is ontvangen op 20 november 2015, de zitting was op 12 januari 2016 en de uitspraak is gedaan op 19 januari 2016.

Naam *G versus Portaal Leiden*

Betreft Niet goed functionerende centrale verwarmingsinstallatie.

Afhandeling Klacht is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 17 december 2015, de zitting was op 16 februari 2016 (klaagster kon niet verschijnen op de zitting van 12 januari 2016) en de uitspraak is gedaan op 12 maart 2016.

Naam: *B versus Portaal Leiden*

Betreft Lange duur renovatie en gemiste vergoedingen voor overlast en schade.

Afhandeling Klacht is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 20 januari 2016, de zitting was op 16 februari 2016 en de uitspraak is gedaan op 28 februari 2016.

Naam *K versus Portaal Leiden*

Betreft Vergoeding schade geleden door slecht onderhouden badkamer.

Afhandeling Klacht is niet-ontvankelijk verklaard wegens termijnoverschrijding.

Planning Het geschil is ontvangen op 2 februari 2016 en de uitspraak is gedaan op 25 februari 2016. Het laatste contact met de corporatie dateerde van twee jaar voor het indienen van de klacht.

Naam: *P versus Portaal Leiden.*

Betreft Problemen met elektra aansluiting in garagebox.

Afhandeling Zaak is in der minne geregeld.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 april 2016. De klacht is ingetrokken op 4 juni 2016.

Naam: *K versus Portaal Leiden*

Betreft Niet warm kunnen stoken woning en onderhoudsklachten.

Afhandeling Klacht is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 13 april 2016, de zitting was op 24 mei 2016 en de uitspraak is gedaan op 3 juni 2016.

Naam: *G versus De Sleutels*

Betreft Klacht over de huurprijs.

Afhandeling Zaak is in der minne geregeld.

Planning Het geschil is ontvangen op 12 februari 2016. De klacht is ingetrokken.

Naam: *K versus Portaal Leiden*

Betreft Bezwaar tegen aanzegging kast achter eigen parkeerplaats weg te halen + boete.

Afhandeling De klacht is in der minne geschikt.

Planning Het geschil is ontvangen in juni 2016. De klacht is ingetrokken op 15 juli 2016.

Naam: *C versus Portaal Leiden*

Betreft Klacht over het niet adequaat oplossen van diverse onderhouds-
gebreken aan de woning. Verzoek om vervangende woonruimte,
verlaging huurprijs en immateriële schadevergoeding.

Afhandeling De klacht is deels gegrond deels ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 7 april 2015, de zitting was op 23 augustus 2016 en de uitspraak is gedaan op 28 augustus 2016.

Naam: *J versus Portaal Leiden*

Betreft Geluidsoverlast van benedenbuurvrouw.

Afhandeling Het geschil is in der minne geschikt.

Planning Het geschil is op 8 november 2016 ontvangen. De klacht is op 5 december 2016 ingetrokken.

Naam: *LT versus Portaal Leiden*

Betreft verzet tegen verplichting om verhuurder binnen te laten in verband met
lekkage bij buurman.

Afhandeling De klacht is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is op 8 oktober 2016 ontvangen, de zitting was op 22 november 2016 en de uitspraak is gedaan op 24 november 2016.

Naam: *L versus Ons Doel*

Betreft In rekening brengen kosten voordeurslot na buitensluiting.

Afhandeling De klacht is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is op 10 oktober 2016 ontvangen, de zitting was op 22 november 2016 en de uitspraak is gedaan op 25 november 2016.

Naam: *K versus De Sleutels*

Betreft Schade door lekkage

Afhandeling Het geschil is in der minne geschikt.

Planning Het geschil is op 26 november 2016 ontvangen. De klacht is op 17 december 2016 ingetrokken.

Naam: *O versus Portaal*

Betreft: Schade in achtertuin door werklieden verhuurder.

Afhandeling De zaak was eind 2016 nog niet afgehandeld. Ligt bij Portaal voor een minnelijke regeling.
