



Jaarverslag 2017

Geschillencommissie Woningcorporaties

Leiden

de Sleutels

Woningstichting Ons Doel

Portaal Leiden

ALGEMEEN

Inleiding

Op 1 januari 2005 (herzien in 2017) 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 2017 uit de volgende leden:

- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter
- 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 plaatsvinden. 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 corporatie dient voor de zitting een verweerschrift in. 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 2017 twintig geschillen ontvangen.
Het als bijlage opgenomen schema geeft een overzicht van de afdoening.

De Commissie is in 2017 zeven keer voor een zitting bij elkaar geweest.
De zittingen worden gehouden in 'Nieuwe Energie', 3^e Binnenvestgracht 23 te Leiden.

In totaal zijn negen geschillen op de zeven hoorzittingen behandeld

Vier geschillen zijn gegrond verklaard
Eén geschil is deels gegrond, deels ongegrond verklaard en deels heeft de Commissie zich onthouden van een oordeel.
Vier geschillen zijn ongegrond verklaard.

Zes geschillen zijn in der minne met de verhuurder geregeld en ingetrokken.
Vier geschillen zijn in 2017 ingediend maar nog niet afgehandeld. Twee daarvan zijn nog in behandeling bij de corporatie.

Vijftien geschillen betroffen Portaal Leiden, twee geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en twee geschillen door huurders van Ons Doel.

Er werd in 2017 één geschil ingediend door een huurder van de DUWO, een verhuurder die niet onder de bevoegdheid van de Commissie valt. Na onderzoek bleek dat de DUWO niet over een Geschillencommissie beschikt. Het geschil is in overleg doorgestuurd naar een interne afdeling ter afhandeling. Huurder zou de secretaris nog informeren over de afloop maar heeft dat tot op heden nog niet gedaan.

Na de in gebruik name van de website in januari 2017 kwamen opvallend veel geschillen binnen. Na doorzending naar de betreffende corporaties bleek dit vaak (nog) niet om een geschil te gaan, maar om een klacht die eerst intern afgehandeld moest worden. Soms waren de klachten zelfs helemaal niet bekend bij de corporatie. De website was kennelijk niet duidelijk genoeg.
Na overleg met Portaal waarbij van beide kanten voorstellen waren gedaan voor verbetering, is de website aangepast. Daarbij is een stringenter verschil ingevoerd tussen de begrippen 'klacht' (nog in behandeling bij de corporatie) en 'geschil'. Deze aanpassing heeft effect gesorteerd.

Overige zaken.

In mei 2017 was het jaarlijkse overleg met de directeuren/vestigingsmanager 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 meer dan tien jaar oude en gedateerde Reglement Geschillencommissie opnieuw aan de orde en het functioneren van de website van de Commissie. Tevens werd besloten om de aparte postbus op te heffen en gebruik te maken van een aparte brievenbox voor het gebouw van Portaal.

Deze oplossing is sinds november 2017 operationeel en functioneert naar wens. Overigens komen de meeste geschillen binnen via de website.

Voor de aanpassing/herziening van het Reglement van de Commissie was een werkgroep ingesteld bestaande uit Frank Bonneur, lid van de HOOD, Wilma Jansen, directiesecretaris van De Sleutels, en de voorzitter en secretaris van de Geschillencommissie. De voorgestelde aanpassingen/wijzigingen zijn besproken in het jaarlijks overleg. Dit heeft tot aanpassingen geleid die voorgelegd zijn aan de directeuren/vestigingsmanager en aan de huurdersorganisatie.

Het gewijzigde Reglement is formeel vastgesteld in het Leids Directeurenoverleg van 11 december 2017.

Leiden, 2018

De voorzitter

De secretaris

R.J.M. van Ette

M.C. Kooijmans

BIJLAGE: TOELICHTING BIJ DE BEHANDELDE GESCHILLEN EN.

Naam: *G– De Sleutels*

Betreft Weigering huurgewenning wegens te hoog inkomen.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Reactie De corporatie heeft de huurder alsnog voor huurgewenning in aanmerking gebracht.

Planning Het geschil is ontvangen op 4 januari 2017.
De zitting was op 31 januari 2017.

Naam *dV versus Portaal Leiden*

Betreft Kappen van een boom in een binnentuin waar huurder last van ondervindt.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard met aanbeveling om herplant te doen in overleg met de andere huurders van het complex.

Reactie Boom is gekapt.

Planning Het geschil is ontvangen op 11 januari 2017.
De zitting was op 31 januari 2017.

Naam: *I versus Portaal Leiden*

Betreft Overlast sigarettenrook onderbuurman.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 8 februari 2017.
De zitting was op 11 april 2017.

Naam *B versus Portaal Leiden*

Betreft Vocht en schimmelproblemen door koudebrug.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard met aanbeveling om bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren om het probleem adequaat op te lossen; de extra kosten voor verwarming van de zolder te vergoeden; en zorg te dragen voor betere ventilatiemogelijkheden.

Reactie Portaal heeft naar aanleiding van de uitspraak een onafhankelijk rapport laten opstellen over koudebruggen in de woning. Er is met de bewoners afgesproken welke werkzaamheden er naar aanleiding van het rapport verricht zullen worden

Planning Het geschil is ontvangen op 14 maart 2017.
De zitting was op 11 april 2017..

Naam: *O versus Portaal Leiden.*

Betreft Schade aan bed ontstaan bij werkzaamheden.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard met de aanbeveling in geval van – ook kleine- reparaties/werkzaamheden het werk altijd door de medewerkers aan de huurder te laten opleveren zodat schade direct geconstateerd kan worden.

Planning Het geschil is ontvangen op 14 juni 2017.

De zitting was op 25 juli 2017.

Naam: *P versus Portaal Leiden*
Betreft Stankoverlast.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 16 mei 2017.
De zitting was op 8 augustus 2017.

Naam: *vG versus Portaal*
Betreft Geschil over maximale huurprijs, bezwaar tegen huurverhoging en schade door overlast.
Afhandeling Het geschil is gedeeltelijk ongegrond, gedeeltelijk gegrond verklaard en voor wat betreft de huurverhoging heeft de Commissie zich onthouden van een oordeel.
Reactie Portaal heeft in afwijking van het advies van de Commissie geen schadevergoeding betaald.
Planning Het geschil is ontvangen op 31 juli 2017.
De zitting vond plaats op 31 juli 2017.

Naam: *P versus Portaal Leiden*
Betreft Geluidsoverlast bovenburen. Verzoek tot aanleggen ondervloer en geluidsmeting.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Reactie Inmiddels was de overlastveroorzaker verhuist en de corporatie wil eerst afwachten hoe het in de toekomst gaat. Wel in overleg met klaagster.
Planning Het geschil is ontvangen op 7 augustus 2017.
De zitting vond plaats op 7 november 2017.

Naam: *B versus De Sleutels*
Betreft Woningruil geweigerd wegens te laag inkomen en derhalve niet voldoen aan passendheids criterium.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 24 november 2017.
De zitting vond plaats op 18 december 2017..