



Jaarverslag 2018

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 2018 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.¹

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 het geen 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

Ontvangen geschillen.

De Commissie heeft in 2018 vijftientig geschillen ontvangen.

De bijlage geeft een overzicht van de afdoening van de geschillen die op een zitting zijn behandeld

Vijf geschillen uit 2017 waren begin 2018 nog niet afgehandeld.

De Commissie is in 2018 zeven keer voor een zitting bij elkaar geweest.

De laatste zitting op 20 december 2018 is geannuleerd wegen gebrek aan geschillen.

De zittingen worden gehouden in 'Nieuwe Energie', 3^e Binnenvestgracht 23, Leiden.

In totaal zijn elf geschillen op de zeven hoorzittingen behandeld

Resultaat van op zitting afgehandelde geschillen.

Drie geschillen zijn gegrond verklaard, waarvan één geschil met een aanbeveling.

Eén geschil is deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard.

Zeven geschillen - waaronder drie die ingediend waren in 2017- zijn ongegrond verklaard.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Vier geschillen zijn –zonder zitting- niet-ontvankelijk verklaard.

Eén geschil uit 2017 en zeven geschillen uit 2018 zijn ingetrokken.

Eén geschil is afgesloten omdat er niets meer van klaagster werd vernomen.

Niet in 2018 afgehandelde geschillen.

Drie geschillen zijn in 2018 ingediend maar nog niet afgehandeld.

Zaken nog in klachtenstadium.

Drie ingediende zaken zaten nog in het klachtenstadium en zijn door de verhuurder afgehandeld.

Geconcludeerd kan worden dat de aanpassing van de website meer eenduidigheid in de begrippen klacht en geschil heeft opgeleverd.

Verdeling naar verhuurders.

Van de in 2018 ingediende geschillen werden zestien geschillen ingediend door huurders van Portaal, drie geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en zes geschillen door huurders van Ons Doel.

Aard van de geschillen.

De Onderwerpen van de ingediende geschillen waren divers.

De geschillen over onderhoud in de brede zin van het woord waren in de meerderheid.

Er waren drie geschillen over burenoverlast die allemaal op een zitting zijn behandeld.

Een rode draad was dat huurders bij de Geschillencommissie aan de bel trokken als ze lang moesten wachten tot er op klachten actie werd ondernomen.

Na interventie van de Geschillencommissie werd de zaak dan alsnog opgepakt waarna het geschil kon worden ingetrokken.

Overige zaken.

Gezamenlijk overleg.

In mei 2018 was het jaarlijkse overleg met de directeuren/vestigingsmanager van de corporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties. Op dit overleg is het jaarverslag besproken. Verder werd het op 11 december 2017 in het Leids directeurenoverleg vastgestelde Reglement Geschillencommissie besproken.

Dit riep de nodige vragen op bij de huurderorganisaties omdat men meende ten onrechte niet gevraagd te zijn met het Reglement in te stemmen.

Afspraak was dat de voorzitter en de secretaris van de Geschillencommissie in een gezamenlijk overleg van de huurdersorganisaties zou aansluiten om vragen te beantwoorden. Dit overleg heeft op 13 februari 2019 plaats gevonden.

De Geschillencommissie vindt het al dan niet instemming hebben op het reglement door huurdersorganisaties een zaak tussen corporaties en huurdersorganisaties.

Privacyverklaring.

Ook de Geschillencommissie moet zich houden aan de regels van de AVG nu zij immers beschikt over de NAW gegevens van degenen die een geschil voorleggen.

Dit punt is nog in behandeling.

Als er een Privacyverklaring is zal die op de website worden geplaatst.

Huisvestingsverordening.

In geschillen komen regelmatig zaken aan de orde die geregeld zijn in de Huisvestingsverordening. Hoewel de Geschillencommissie geen oordeel mag uitspreken over dit onderwerp dat immers aan Holland Rijnland is gedelegeerd, is het wel nuttig om op de hoogte te zijn van de wijzigingen op dit gebied. Aangezien er een nieuwe Huisvestingsverordening komt is er een gesprek geweest met de secretarissen van de urgentiecommissie van Holland Rijnland om de wijzigingen door te spreken.

Voorwaarden verweerschrift.

De voorwaarden waaraan een verweerschrift naar de mening van de Commissie moet voldoen zijn op papier gezet en toegestuurd aan de corporatiedirecteuren resp. vestigingsmanager.

Leiden, 2018

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP EEN ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *B- Portaal*

Betreft Vergoeden van schade aan keukenzeil bij plaatsen nieuwe deur.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 22 november 2017.
De zitting was op 23 januari 2018.

Naam *NT versus Ons Doel*

Betreft Herstel in oude staat na verhuizing.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 20 november 2017.
De zitting was op 23 januari 2018.

Naam: *vG versus Portaal Leiden*

Betreft Overlast van schimmel in de berging.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 5 november 2017.
De zitting was op 3 april 2018.

Naam *Neuteboom versus Portaal Leiden*

Betreft Niet nakomen van gedane toezeggingen en slechte staat van onderhoud..
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 13 februari 2018.
De zitting was op 3 april 2017..

Naam: *vD versus Portaal Leiden.*

Betreft Weigeren toestemming te verlenen voor aanbouw.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 15 maart 2018.
De zitting was op 17 april 2018.

Naam: *R versus Portaal Leiden.*

Betreft onderhoud woning.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 14 februari 2018
De zitting was op 17 april 2018

Naam: *B versus Portaal Leiden*

Betreft Niet uitgevoerde reparaties.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 1 mei 2018.
De zitting was op 29 mei 2018.

Naam: *dB versus Ons Doel*

Betreft Burenoverlast

Afhandeling Het geschil is deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 mei 2018.
De zitting was op 28 augustus 2018.

Naam: *vdH versus Portaal*

Betreft Herstel in oude staat..

Afhandeling Het geschil is ongegrond

Planning Het geschil is ontvangen op 22 augustus 2018.
De zitting vond plaats op 25 september 2018.

Naam: *G versus De Sleutels*

Betreft Overlast burenen.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 augustus 2018.
De zitting vond plaats op 6 november 2018.

Naam: *B versus Portaal Leiden*

Betreft Wateroverlast, van kastje naar de muur gestuurd.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op begin oktober 2018.
De zitting vond plaats op 6 november 2018..

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2018 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 191,59 resp. € 97,78 per zitting, ongeacht het aantal zaken.

Het uurloon van de secretaris bedroeg in 2018 € 71,19.

De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2018 zeven zittingen gehouden.

De voorzitter heeft in 2018 in totaal vijf zittingen voorgezeten. Hij is vanwege ziekte twee zittingen niet aanwezig geweest. De zittingen zijn toch doorgegaan en werden voorgezeten door een lid.

De totale vergoeding van de voorzitter over 2018 bedroeg € 957,29

Er zijn naast de voorzitter altijd twee leden per zitting aanwezig.

Bij ziekte van de voorzitter bestaat de Geschillencommissie uit twee personen.

De totale vergoeding voor de leden bedroeg € 1.661,56.

Kosten secretaris.

De kantoorkosten over 2018 bedroegen in totaal € 173,85.

De secretariaatskosten over 2018 bedroegen in totaal € 8.970,94.

Kosten vergaderlocatie.

De zittingen worden gehouden in het gebouw van Portaal.

De zittingen vinden plaats op dinsdagavonden.

De secretaris neemt een optie voor de zittingsavond en bevestigt dit uiterlijk een week voor de zitting. De periode van het gebruik is afhankelijk van het aantal zaken.

De kosten voor de zaalhuur, koffie, thee en koekjes bedroegen in 2018:

€ 1.165,82.