



Jaarverslag 2020

Geschillencommissie Leidse Woningcorporaties

de Sleutels

Woningstichting Ons Doel

Portaal Leiden

ALGEMEEN

Inleiding

Op 1 januari 2005 is het Reglement Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden van kracht geworden. Er wordt gewerkt aan een herziening van het Reglement met gebruikmaking van het voorbeeldreglement van Aedes.

Naar verwachting is dat in het voorjaar 2021 gereed.

Voor de afhandeling van geschillen functioneert vanaf die datum de Geschillencommissie Leidse Woningcorporaties (verder te noemen 'de Commissie'). Bij de geschillenregeling zijn de volgende corporaties aangesloten:

- . de Sleutels
- . 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 2020 uit de volgende leden:

- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter.
- De heer M. Ramackers, 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 Tj. Van Rij, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.

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

Per 1 januari 2021 is afscheid genomen van de heer M. van Keulen omdat zijn termijn verstreken was en verlenging niet mogelijk.

Vergaderingen en werkwijze

De Commissie komt bijeen wanneer de voorzitter besloten heeft dat een geschil op een zitting behandeld moet worden of als er een andere reden is om bij elkaar te komen.

De Commissie stelt jaarlijks een zittingsschema vast met als uitgangspunt dat eenmaal in de zes weken een hoorzitting plaats vindt.

De zittingen worden in principe gehouden met drie personen. De voorzitter, een lid op voordracht van de huurdersorganisaties en een lid op voordracht van de verhuurders. Op de zitting kan de verzoeker 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 aan de verzoeker en de corporatie. Bij gegronde verklaring neemt de corporatie een besluit over het uitgebrachte advies en over eventuele aanbevelingen. Hierover informeert zij de Commissie. Het staat de corporatie vrij –gemotiveerd- van het advies af te wijken. Het verslag en de uitspraak worden binnen maximaal twee weken aan beide partijen toegezonden.

Geschillen kunnen soms het beleid van de corporatie raken dat is vastgesteld in overleg met de betrokken huurdersorganisatie. De Commissie is niet bevoegd uitspraak te doen over het vastgestelde beleid en moet het geschil dan niet ontvankelijk verklaren. Indien het geschil niet zo zeer het beleid als zodanig betreft, maar de vraag of de interpretatie en/of toepassing van het beleid redelijk is, is de Commissie wel 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. Dit is ook na te lezen op de website.

Als een ingediend geschil buiten zitting met de corporatie 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 schriftelijk bericht.

Het komt soms 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. Verzoeker wordt hierover geïnformeerd. Ook indien er een andere instanties zoals de Huurcommissie bevoegd zijn over het voorgelegde geschil te besluiten wordt verzoeker niet-ontvankelijk verklaard.

Behandelde geschillen

Ontvangen geschillen.

De Commissie heeft in 2020 32 geschillen ontvangen.

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

Één geschil dat op 5 december 2019 was ingediend was aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. Dit geschil is –na uitstel wegens ziekte van een corporatiemedewerker- op de zitting van 18 februari 2020 behandeld.

De Commissie is in 2020 zes keer voor een zitting bij elkaar geweest.

De Commissie heeft één geschil in mei 2020 digitaal afgehandeld toen het door de coronamaatregelen niet mogelijk was om met meer dan vier personen bij elkaar te komen. Het ziet ernaar uit dat door deze maatregelen in het voorjaar van 2021 meer zittingen digitaal gehouden zullen worden.

Een aantal geplande zittingen is geannuleerd wegens gebrek aan te behandelen geschillen. Ook is om verschillende redenen zowel aan de kant van verzoeker als aan de kant van de corporatie de behandeling van geschillen waarvoor al een zitting gepland was aangehouden.

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

In totaal zijn acht geschillen op een zitting behandeld

Resultaat van op zitting afgehandelde geschillen.

Twee geschillen zijn gegrond verklaard.

Vier geschillen - waaronder één dat ingediend was in 2019- zijn ongegrond verklaard.

Twee geschillen zijn deels gegrond deels ongegrond verklaard met aanbevelingen.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Één geschil is zonder zitting kennelijk ongegrond verklaard.

Één geschil is zonder zitting niet-ontvankelijk verklaard.

Elf geschillen zijn ingetrokken.

Twee geschillen zijn naar de corporatie doorgestuurd voor verdere afhandeling

Twee geschillen zijn doorgestuurd naar een andere bevoegde instantie.

Twee geschillen betroffen verzoeken om informatie onder meer over de procedure bij de Geschillencommissie. De secretaris heeft deze verzoeken afgehandeld.

In één geschil heeft de voorzitter besloten het dossier te sluiten.

Vijf geschillen die in 2019 niet afgehandeld konden worden zullen behandeld worden in 2021. Naar verwachting allemaal op een (digitale) zitting. Zij staan gepland voor de zittingen van 12 januari 2021, 26 januari 2021 en 9 februari 2021.

Verdeling naar verhuurders.

Van de in 2020 afgehandelde geschillen werden achttien geschillen ingediend door huurders van Portaal, vijf geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en zeven geschillen door huurders van Ons Doel.

Één geschil was bestemd voor een andere Geschillencommissie en twee geschillen betroffen algemene verzoeken om informatie.

Aard van de geschillen.

De Onderwerpen van de ingediende geschillen waren divers.

De geschillen over onderhoud in de brede zin van het woord waren net als in 2019 in de meerderheid.

Er waren vier geschillen over burenoverlast.

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.

Op 21 oktober 2020 vond het jaarlijkse overleg met de directeuren/ vestigingsmanager van de corporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties plaats. Door de coronapandemie was die vergadering een half jaar later dan gebruikelijk. De vergadering vond digitaal plaats.

Op dit overleg is het jaarverslag besproken. Ook kwam het Reglement weer ter sprake dat inmiddels in concept was aangepast aan het voorbeeldreglement van Aedes. Er waren nog een aantal aanvullende opmerkingen vanuit de huurdersbelangenverenigingen en vanuit de Geschillencommissie. Daarover heeft digitaal overleg plaats gevonden met de opsteller van het concept. Naar verwachting wordt het reglement in het voorjaar van 2021 vastgesteld door het LDO na overleg met de huurdersorganisaties.

Nieuw lid.

De voorzitter en de secretaris hebben een prettig kennismakingsgesprek gehad met het door de huurders voorgedragen nieuwe lid van de Geschillencommissie mevrouw L. van Dam. Inmiddels is zij benoemd als nieuw lid en zal zij in januari 2021 als lid een eerste zitting bijwonen. Zij vervangt per 1 januari 2021 de heer M. van Keulen die statutair niet meer herbenoembaar was.

Leiden, 2021

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *v.E versus Portaal*

Betreft Geweigerde woningruil, achterstallig onderhoud en stankoverlast container.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 5 december 2019.
De zitting was op 18 februari 2020.

Naam *R versus Portaal*

Betreft Door lekkende en roestende verwarmingsbuizen schade aan gordijnen.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 3 januari 2020.
De zitting was op 28 januari 2020.

Naam: *B versus Ons Doel*

Betreft Onvoldoende ventilatiemogelijkheden.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 9 januari 2020.
De zitting was op 18 februari 2020.

Naam *T versus De Sleutels*

Betreft Overlast van struiken buurvrouw.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 8 februari 2020.
De zitting was op 10 maart 2020.

Naam: *B versus Ons Doel.*

Betreft Onrechtmatige verhuur door buurvrouw.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 8 maart 2020.
De zitting was op digitaal op 8 mei 2020.

Naam: *R versus Ons Doel*

Betreft schimmelvorming door achterstallig onderhoud. Wil overlegging rapport over vochtmeting.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 5 april 2020
De zitting was op 2 juni 2020

Naam: *S versus Portaal*

Betreft diverse problemen van bewonersorganisatie met verhuurder.

Afhandeling Deels gegrond deels ongegrond.

Planning Het geschil is ontvangen op 18 mei 2020
De zitting was op 14 juli 2020

Naam: *K versus Portaal*

Betreft Staat van onderhoud van de woning die als wisselwoning was gebruikt bij renovatieproject.

Afhandeling Deels gegrond deels ongegrond

Planning Het geschil is ontvangen op 7 augustus 2020
De zitting was op 10 november 2020

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2020 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 207,54 resp. € 105,91 per zitting, ongeacht het aantal zaken.

Het uurloon van de secretaris bedroeg in 2020 € 73,91.

De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2020 zes zittingen gehouden.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2020 bedroeg € 2.202,62.

Er zijn in principe naast de voorzitter twee leden per zitting aanwezig.

In een enkel geval zijn er een (plaatsvervangend) voorzitter en één lid op een zitting aanwezig. Bijvoorbeeld als de voorzitter of één van de leden kort voor de zitting ziek wordt of om een andere dringende reden moet verzuimen.

Kosten secretaris.

De kosten van de secretaris over 2020 bedroegen in totaal € 8.592,65.

De kantoorkosten bedroegen € 91,90.

Kosten vergaderlocatie.

De zittingen worden gehouden in het gebouw van Nieuwe Energie.

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 2020 € 684,49.

Afscheidsetentje vertrekkend lid

Begin 2020 is er met een etentje afscheid genomen van mevrouw P. Sijnja-Mulder, lid op voordracht van de verhuurders omdat haar termijn afgelopen was en ze niet meer herbenoemd kon worden. De kosten daarvan bedroegen € 280,-