



Jaarverslag 2021

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. In 2021 is een herziene versie van het Reglement vastgesteld met gebruikmaking van het voorbeeldreglement van Aedes.

Voor de afhandeling van geschillen functioneert vanaf 1 januari 2005 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 of indien de afhandeling te lang duurt.

De Commissie heeft tot taak bij te dragen aan een goede afhandeling van geschillen en daarmee aan een verbetering van de relatie tussen de verhuurder met haar huurder(s). Dit betekent onder andere dat de Commissie zoveel mogelijk het middel mediation inzet. Beide partijen zijn er immers bij gebaat om de relatie te herstellen. Het is dit jaar weer herhaaldelijk voorgekomen dat een geschil dat aan de Commissie was voorgelegd nog voor de behandeling ter zitting werd ingetrokken omdat huurder en verhuurder alsnog het geschil in der minne geregeld hadden.

De Commissie kan, als bij het advies over de afhandeling van het geschil aan de directeur/bestuurder van de betrokken corporatie een aanbeveling doen. In het verslagjaar is daar verschillende keren gebruik van gemaakt.

Samenstelling Geschillencommissie

De Commissie bestond in 2021 uit de volgende leden:

- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter.
- De heer M. Ramackers, lid op voordracht van de verhuurders, tot april 2021.
- De heer B. Holman, lid op voordracht van de verhuurders.
- Mevrouw L. van Dam, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.
- De heer Tj. Van Rij, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.
- De heer T. van Hemert, lid op voordracht van de verhuurders, vanaf april 2021.

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

Vergaderingen en werkwijze

De Commissie komt bijeen wanneer de voorzitter besloten heeft dat het een geschil betreft dat 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, geeft de Commissie een advies over het geschil. De Commissie zendt de het advies 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 twee weken aan 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 bij partijen en daarna schriftelijk bevestigd.

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 2021 26 geschillen ontvangen.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de afdoening van de geschillen die op een zitting zijn behandeld.

Vijf geschillen die in 2020 waren ingediend waren aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. Vier van deze geschillen zijn op zittingen in januari en februari 2021 behandeld. Het vijfde geschil werd kort voor de geplande zitting ingetrokken.

De Commissie is in 2021 tien keer voor een zitting bij elkaar geweest.

Door de coronamaatregelen zijn de meeste zittingen in 2021 digitaal met Microsoft Teams afgehandeld. Dit leverde soms problemen op omdat deelnemers niet direct konden inloggen of geen geschikte camera of microfoon bezaten. Dit werd soms opgelost met een mobiele telefoon maar was verre van ideaal.

De secretaris is één keer op huisbezoek geweest.

In januari en februari zijn twee extra zittingen gehouden.

De zitting van november is geannuleerd wegens aanhouding kort voor de zitting van twee geagendeerde geschillen.

In totaal zijn 14 geschillen op een zitting behandeld.

Resultaat van op zitting afgehandelde geschillen.

Zeven geschillen –waaronder twee die ingediend waren in 2020- zijn gegrond verklaard.

Vijf geschillen - waaronder één dat ingediend was in 2020- zijn ongegrond verklaard.

Eén geschil, dat ingediend was in 2020, is deels gegrond deels ongegrond verklaard.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Één geschil is zonder zitting kennelijk ongegrond verklaard.

Één geschil is zonder zitting niet-ontvankelijk verklaard.

Één geschil is na behandeling ter zitting, waar het is aangehouden, begin januari 2022 ingetrokken.

In drie geschillen was de Commissie niet bevoegd omdat het een klacht over een medewerker betrof, het geschil al bij de Huurcommissie lag of omdat het geschil voor de rechtbank zou dienen.

Zeven geschillen zijn voor zitting ingetrokken waarvan drie vlak voor de zitting waarvoor zij geagendeerd waren.

Twee geschillen zijn naar de corporatie verwezen voor verdere afhandeling.

Één geschil betrof een verzoek om informatie onder meer over de procedure bij de Geschillencommissie. De secretaris heeft dit verzoek afgehandeld.

Twee geschillen die in 2021 niet afgehandeld konden worden zullen behandeld worden in 2022. Naar verwachting zal één geschil alsnog worden ingetrokken.

Één geschil staat gepland voor de zitting van 25 januari 2022.

Verdeling naar verhuurders.

Van de in 2021 afgehandelde geschillen, in totaal 29, werden 21 geschillen ingediend door huurders van Portaal, 8 geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en één geschil door een huurder van Ons Doel.

Één geschil betrof een algemeen verzoek 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 zeven geschillen over burenoverlast. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2020 toen er vier geschillen over overlast ingediend werden.

Een rode draad was ook 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 vaak alsnog opgepakt waarna het geschil kon worden ingetrokken.

Verder viel het op dat een aantal verzoekers de problemen die zij ondervonden niet goed onder woorden konden brengen en geen adequaat antwoord konden geven op schriftelijke verhelderende vragen van de secretaris. Dit heeft één keer geresulteerd in een huisbezoek.

Ook heeft een aantal verzoekers telefonisch contact met de secretaris opgenomen om het probleem nader toe te lichten.

Zowel huurders als verhuurders hebben het afgelopen jaar veel ongemak ondervonden van de coronamaatregelen waardoor het gelet op de gezondheid van de medewerkers kennelijk niet altijd mogelijk was om handelend op te treden.

De Commissie heeft een flink aantal keren geconcludeerd dat goede communicatie tussen huurder en verhuurder ernstig te wensen overliet. Indien de communicatie beter was verlopen en huurders goed op de hoogte waren gehouden zouden naar het oordeel van de Commissie zeker een aantal problemen voorkomen zijn.

De Commissie heeft hierover een paar maal een aanbeveling gedaan.

Overige zaken.

Gezamenlijk overleg.

Op 29 september 2021 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. Na de vergadering werd afscheid genomen van mevrouw Van de Berg, directeur van De Sleutels, die in oktober 2021 met pensioen is gegaan. Op dit overleg is het jaarverslag besproken.

Ook kwam het verzoek van de Klachtencommissie Wonen -die werkzaam is in Oegstgeest en een deel van de duin- en bollenstreek en de Venen- om te gaan samenwerken met de Commissie uitgebreid ter sprake.

Geconstateerd werd dat er in feite twee discussies gevoerd moeten worden.

1. Kan deze Geschillencommissie op dezelfde wijze doorgaan, of wordt het werk teveel?
2. Leidt de keuze voor een samenwerkingsverband ertoe leidt dat het werk verdeeld gaat worden tussen twee commissies en zo ja, hoe?

Afgesproken is dat de Geschillencommissie naar haar eigen werkwijze kijkt en aangeeft wat er extra nodig is en dat de huurdersverenigingen met elkaar bespreken of zij überhaupt willen samenwerken en welke informatie zij nodig hebben.

Nieuw lid.

De plaatsvervangend voorzitter en de secretaris hebben een prettig kennismakingsgesprek gehad met het door de verhuurders voorgedragen nieuwe lid van de Geschillencommissie de heer T. van Hemert. Hij is de vervanger van de heer M. Ramaeckers die de Commissie op eigen verzoek in het voorjaar van 2021 heeft verlaten wegens conflicterende belangen. Inmiddels functioneert de heer Van Hemert volop als lid van de Commissie.

Medio 2021 hebben de plaatsvervangend voorzitter en de secretaris tevens kennis gemaakt met mevrouw M. de Beun. Zij vervangt per 1 januari 2022 de heer B. Holman die statutair niet meer herbenoembaar is.

De heer Van Ette is in 2021 een paar maanden afwezig geweest.

Hij is als voorzitter vervangen door de heer Van Rij.

Leiden, 21 januari 2022

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *R versus Portaal*

Betreft Ernstige overlast buurman onder meer door een duivenhok.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard met een tweetal aanbevelingen.
Planning Het geschil is ontvangen op 8 oktober 2020.
De zitting was op 26 januari 2021.

Naam *R versus Portaal*

Betreft Onderhoudsgebreken.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 13 oktober 2020.
De zitting was op 12 januari 2021.

Naam: *P versus De Sleutels*

Betreft Onderhoudsgebreken.
Afhandeling Het geschil is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 18 december 2020.
De zitting was op 26 januari 2021.

Naam *S versus Portaal*

Betreft Door lekkage 18 dagen geen water en verwarming, schade aan laminaat.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 20 december 2020.
De zitting was op 9 februari 2021.

Naam: *W versus De Sleutels.*

Betreft Overlast.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 8 januari 2021.
De zitting was op 9 maart 2021.

Naam: *G versus Portaal*

Betreft Onderhoud badkamer.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 11 januari 2021.
De zitting was op 20 april 2021.

Naam: *A versus Ons Doel*

Betreft Ernstige overlast van buurman.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 15 maart 2021.
De zitting was op 20 april 2021

Naam: H versus Portaal

Betreft Ernstige overlast van buurman.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 21 april 2021.
De zitting was op 1 juni 2021.

Naam: R versus Portaal

Betreft Klacht over kappen bomen en toegebrachte schade.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 5 mei 2021
De zitting was op 1 juni 2021

Naam: S versus Portaal

Betreft geluidsoverlast ventilatie en lekkage.
Afhandeling Het geschil is na behandeling ter zitting aangehouden.
Het geschil is begin januari 2022 ingetrokken.
Planning Het geschil is ontvangen op 9 mei 2021.
De zitting was op 5 oktober 2021.

Naam: P versus Portaal

Betreft Ernstige overlast van buurman.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 21 juni 2021.
De zitting was op 13 juli 2021.

Naam: H versus Portaal

Betreft Lekkage badkamer
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 2 juli 2021.
De zitting was op 5 oktober 2021.

Naam: Klankbordgroep versus Portaal

Betreft Interpretatie sociaal statuut.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard met aanbeveling.
Planning Het geschil is ontvangen op 4 augustus 2021.
De zitting was op 2 september 2021.

Naam: tH versus Portaal

Betreft Gladde galerijvloeren.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard met aanbeveling.
Planning Het geschil is ontvangen op 13 september 2021.
De zitting was op 21 december 2021.

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2021 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 210,03 resp. € 107,18 per zitting, ongeacht het aantal zaken dat behandeld wordt. Het uurloon van de secretaris bedroeg in 2021 € 74,91. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2021 tien zittingen gehouden.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2021 bedroeg € 5.091,81

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 2021 bedroegen in totaal € 11.086,59.

De kantoorkosten bedroegen € 227,16.

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 2021 € 523,98.

Door de coronamaatregelen is er weinig gebruik gemaakt van de vergaderruimte.

De meeste zittingen vonden digitaal plaats.

Afscheidsetentje vertrekkende leden

Helaas kon door de coronamaatregelen het afscheid van de heer Van Keulen in januari 2021 niet doorgaan. Een nieuw gepland afscheid op 21 januari 2022 waarbij tevens afscheid genomen zou worden van de heer M. Ramaeckers kan eveneens niet doorgaan. Er wordt nu naar een nieuwe datum gezocht in maart 2022.