



Jaarverslag 2022

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 2022 uit de volgende leden:

- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter.
- 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.
- Mevrouw M. de Beun, lid op voordracht van de verhuurders.

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 2022 31 geschillen ontvangen.

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

Twee geschillen die in 2021 waren ingediend waren aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. Beide geschillen zijn op zittingen in januari en maart 2022 behandeld.

De Commissie is in 2022 zeven keer voor een zitting bij elkaar geweest.

Door de coronamaatregelen is de zitting in januari digitaal gehouden met Microsoft Teams. Het was voor alle partijen prettig dat de zittingen vanaf maart weer in een fysieke omgeving gehouden konden worden.

De secretaris is één keer op huisbezoek geweest.

Vier geplande zittingen zijn om diverse redenen geannuleerd, soms vlak voor de zitting. Redenen waren alsnog een regeling in der minne, geen beschikbaarheid van corporatiemedewerkers of ziekte van verzoeker.

De zitting van november is geannuleerd wegens aanhouding kort voor de zitting van twee geagendeerde geschillen omdat gedacht werd dat de geschillen alsnog in der minne geregeld konden worden.

In totaal zijn 12 geschillen op een zitting behandeld.

Resultaat van op zitting afgehandelde geschillen.

Acht geschillen –waaronder één geschil dat ingediend was in 2021- zijn gegrond verklaard.

Vier geschillen - waaronder één geschil dat ingediend was in 2021- zijn ongegrond verklaard.

Vermelding verdiend dat drie geschillen waren ingediend door drie burens met (deels) dezelfde klachten. De geschillen zijn gevoegd behandeld.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Één geschil is zonder zitting kennelijk ongegrond verklaard.

Één geschil is zonder zitting ongegrond verklaard.

Twee geschillen zijn ingetrokken.

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

De secretaris heeft in overleg met de voorzitter in tien geschillen het dossier gesloten. In de meeste gevallen omdat ondanks verzoek daartoe verzoeker geen bericht stuurde dat hij/zij het geschil introk. Partijen zijn over de sluiting van het dossier ingelicht. In de meeste gevallen was het geschil in der minne geregeld.

Zeven in 2022 ingediende geschillen zijn niet in dat jaar afgehandeld.

Twee van deze geschillen staan gepland voor de zitting van 25 januari 2023.

Verdeling naar verhuurders.

Van de in 2022 afgehandelde geschillen, in totaal 26, werden zestien geschillen ingediend door huurders van Portaal, vijf geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en vier geschillen door een huurders van Ons Doel. Hierbij moet bedacht worden dat drie huurders van Portaal, burens, een gecombineerd geschil indienden en dat een aantal verzoekers al eerder een geschil hadden ingediend en soms weer hetzelfde geschil voorlegden omdat het nog niet was opgelost. Dat laatste kan alleen maar als de Geschillencommissie geen uitspraak had gedaan. Eén 'geschil' betrof een algemeen verzoek om informatie.

Aard van de geschillen.

De onderwerpen van de afgehandelde geschillen waren divers. De geschillen over onderhoud in de brede zin van het woord waren net als in 2021 in de meerderheid. Er waren vijf geschillen over burenoverlast. 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. Een aantal verzoekers heeft telefonisch contact met de secretaris opgenomen om het probleem nader toe te lichten. Dat was in 2021 ook al het geval. De Commissie heeft opnieuw geconcludeerd dat in heel veel geschillen 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. Verder is het de Commissie opgevallen dat in een aantal geschillen de corporatie de woning verhuurt en dat deze woning onderdeel is van een VVE. Hierdoor ontstaan soms vraagstukken over o.a. onderhoud die door de corporatie niet gemakkelijk op te lossen zijn. Echter, de Commissie stelt zich hierbij op het standpunt dat de huurder ook in dit soort gevallen altijd het rustig woongenot moet genieten en niet de dupe mag zijn van een eigendomsconstructie.

Overige zaken.

Gezamenlijk overleg.

Op 2 juli 2022 vond het jaarlijkse overleg met de directeuren/vestigingsmanager van de corporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties plaats.

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 opnieuw ter sprake.

Afgesproken is om over en weer elkaars zittingen bij te wonen om zo kennis te maken met elkaars werkwijze.

Voorgesteld werd om voor het eind van het jaar weer bij elkaar te komen aan de hand van een voortgangsverslag.

Aangezien het bijwonen van elkaars zittingen slechts eenmaal is gebeurd is het voortgangsverslag op verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie doorgeschoven naar februari 2023.

Nieuw lid.

Per 1 januari 2022 is mevrouw M. de Beun benoemd als nieuw lid van de Geschillencommissie namens de verhuurders. Zij vervangt de heer B. Holman die statutair niet meer herbenoembaar was.

Leiden, 21 januari 2023

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *H versus De Sleutels*

Betreft Achterstallig onderhoud. Lange afhandelingsduur.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 21 oktober 2021.
De zitting was op 8 maart 2022 (na twee aanhoudingen).

Naam *A versus Portaal*

Betreft Vervanging deuren, kozijnen en sloten.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 17 december 2021.
De zitting was op 25 januari 2022.

Naam: *H versus Portaal*

Betreft Hoge rekening voor herstel in oude staat..

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 12 januari 2022.
De zitting was op 25 januari 2022.

Naam *E versus Portaal*

Betreft Ernstige overlast van buurman geplaatst door De Binnenvest.

Afhandeling Geen uitspraak na toezegging op zitting, wel een aanbeveling.

Planning Het geschil is ontvangen op 16 februari 2022.
De zitting was op 24 mei 2022.

Naam: *E versus Portaal.*

Betreft Oplevering woning in slechte staat, wel huurbetaling.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 februari 2022.
De zitting was op 24 maart 2022.

Naam: *vG versus Portaal*

Betreft Probleem met toegang berging.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 15 juni 2022.
De zitting was op 23 augustus 2022.

Naam: *G versus Portaal/Mv versus Portaal/H versus Portaal*

Betreft Achterstallig onderhoud.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning De geschillen zijn ontvangen op 28 juni 2022 en 9 augustus 2022.
De zitting was op 6 september 2022

Naam: *Klankbordgroep versus Portaal*

Betreft Interpretatieverschil Sociaal Plan.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 29 augustus 2022.
De zitting was op 4 oktober 2022.

Naam: *dL versus Portaal*

Betreft Problemen met melden klachten lift in complex met VvE.

Afhandeling Het geschil is zonder uitspraak en met toezegging afgehandeld.

Planning Het geschil is ontvangen op 14 september 2022.
De zitting was op 4 oktober 2022.

Naam: *dL versus Portaal*

Betreft diverse onderhoudsgebreken.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 26 oktober 2022.
De zitting was op 20 december 2022.

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2022 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 215,70 resp. € 110,07 per zitting, ongeacht het aantal zaken dat behandeld wordt. Het uurloon van de secretaris bedroeg in 2021 € 76,95. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2022 zittingen gehouden.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2022 bedroeg € 1.941,30 resp. € 2.091,33.

Er zijn 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 € 9.387,91 .

De kantoorkosten bedroegen € 75,83 .

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 2022 € 826,89.

Door de coronamaatregelen is er eenmaal geen gebruik gemaakt van de vergaderruimte. Eenmaal is er vergaderd in de ruimte van Portaal omdat alle zalen bezet waren.

Afscheidsetentje vertrekkende leden

In het voorjaar van 2022 kon eindelijk, na de coronaperiode, met een etentje afscheid genomen worden van de heer M. van Keulen (twee jaar eerder vertrokken), de heer M. Ramackers (één jaar eerder vertrokken) en de heer B. Holman (vertrokken op 1 januari 2022).

De kosten bedroegen €