



Jaarverslag 2024

Geschillencommissie Leidse Woningcorporaties

De Sleutels

Ons Doel

Portaal Leiden

ALGEMEEN

Inleiding

Voor de afhandeling van geschillen met de Leidse woningcorporaties functioneert vanaf 1 januari 2005 de Geschillencommissie Leidse Woningcorporaties (verder te noemen 'de Commissie').

Bij de Commissie zijn de volgende corporaties aangesloten:

- . De Sleutels
- . Ons Doel
- . Portaal Leiden.

Op 1 januari 2005 is het Reglement Geschillencommissie Leidse Woningcorporaties van kracht geworden. In 2021 is een herziene versie van het Reglement vastgesteld met gebruikmaking van het voorbeeldreglement van Aedes.

Taken en bevoegdheden Commissie

Betrokkenen bij de aangesloten corporaties, huurders, onderhuurders, aspirant-huurders, bewonerscommissies en huurdersorganisaties, verder te noemen: huurder(s), kunnen bij de Commissie geschillen met de corporatie aanbrengen. De huurder moet eerst zelf contact hebben opgenomen met de verhuurder en de verhuurder moet hebben gereageerd. Als het geschil dan nog niet is opgelost, kan de huurder het geschil bij de Commissie aanbrengen. De Commissie kan ook geschillen in behandeling nemen indien de corporatie niet reageert of als de afhandeling te lang duurt. De behandeling van een geschil vindt in de regel plaats op een zitting met de huurder(s) en de verhuurder. De Commissie doet binnen twee weken uitspraak in de vorm van een advies aan de corporatie. Geschillen kunnen ook niet in behandeling worden genomen of zonder zitting worden afgedaan.

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 geregeld hadden.

De Commissie kan 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 2024 uit de volgende leden:

- De heer R.J.M. van Ette, voorzitter (tot 1 maart 2024).
- De heer J. Mulder, voorzitter (vanaf 1 mei 2024 tot medio juli 2024).
- Mevrouw M. Meinema, voorzitter (vanaf 1 december 2024).
- Mevrouw L. van Dam, lid op voordracht van de huurdersorganisaties.
- De heer Tj. van Rij, lid op voordracht van de huurdersorganisaties (waarnemend voorzitter van 1 maart tot 1 mei en van medio juli tot 1 december 2024).
- 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 stelt jaarlijks een zittingsschema vast met als uitgangspunt dat eenmaal in de zes weken een hoorzitting plaats vindt. Het zittingsschema wordt toegestuurd aan de corporaties.

De Commissie komt alleen bijeen als 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.

Behandeling van geschillen op een zitting vindt bij voorkeur plaats 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 huurder zijn/haar standpunt nader toelichten en heeft de vertegenwoordiger van de corporatie de gelegenheid het standpunt van de corporatie naar voren te brengen.

Voorafgaand aan de zitting moet het verzoek zijn gemotiveerd en dient de corporatie 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 het advies samen met het verslag binnen twee weken aan de huurder en de corporatie. Bij gegrondverklaring neemt de corporatie een besluit over het uitgebrachte advies en over de eventuele aanbevelingen. Hierover informeert zij de Commissie. Het staat de corporatie vrij –schriftelijk en 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 (bijvoorbeeld over de huisvestingsverordening van Woonnet Rijnland). De Commissie is niet bevoegd uitspraak te doen over het vastgestelde beleid en moet het geschil dan niet ontvankelijk verklaren. Indien het geschil niet 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 bespreekt de voorzitter dit met de overige 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 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. De huurder wordt hierover geïnformeerd. Ook indien er een andere instanties zoals de Huurcommissie bevoegd zijn over het voorgelegde geschil te besluiten wordt de huurder niet-ontvankelijk verklaard en hierover geïnformeerd.

Behandelde geschillen

Ontvangen geschillen.

De Commissie heeft in 2024 vierendertig geschillen ontvangen.
Bijlage 1 geeft een overzicht van de afdoening van de geschillen die op een zitting zijn behandeld.
Vier geschillen die in 2023 zijn ingediend, waren aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. Één van deze geschillen is op de zitting van 20 februari behandeld, één geschil is niet- ontvankelijk verklaard en van twee geschillen is het dossier gesloten.

Niet-afgehandelde geschillen in 2023			
Op zitting behandeld in 2024		1	
Niet-ontvankelijk in 2024		1	
Dossier gesloten in 2024		2	
			4
Aantal ontvangen geschillen in 2024	34		
Totaal aantal geschillen in 2024	38		
Op zitting behandeld			
Geground verklaard		7	
Ongegrond verklaard		5	
Ingetrokken		2	
			14
Niet-ontvankelijk			2
Kennelijk ongegrond			2
Intrekking vóór zitting			5
Dossier gesloten			12
In behandeling			3

De Commissie is in 2024 zeven keer voor een zitting bij elkaar geweest.
Twee geplande zittingen zijn om diverse redenen geannuleerd.
De zitting van april is geannuleerd wegens gebrek aan geschillen.
De zitting van december is geannuleerd omdat één geschil op verzoek van de corporatie is aangehouden om met de huurder in overleg te gaan en in één geschil zijn partijen kort voor de zitting tot een oplossing gekomen.
In juli en oktober zijn extra zittingen gehouden.
In totaal zijn 14 geschillen op een zitting behandeld.

Resultaat van op zitting behandelde geschillen.
Zeven geschillen -waaronder één geschil dat ingediend was in 2023- zijn gegrond verklaard.
Vijf geschillen zijn ongegrond verklaard.
Twee geschillen zijn na het bereiken van een compromis of na een door de corporatie gedane toezegging ter zitting ingetrokken.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Twee geschillen zijn niet-ontvankelijk verklaard omdat de Commissie niet bevoegd was.

Twee geschillen zijn kennelijk ongegrond verklaard.

Vijf geschillen zijn ingetrokken.

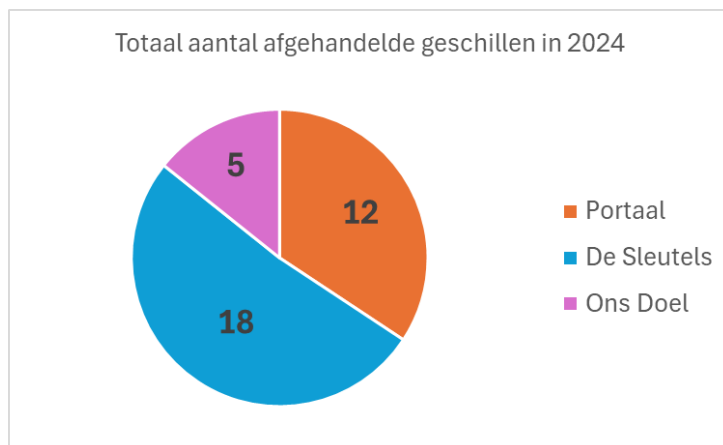
De secretaris heeft in overleg met de voorzitter in twaalf geschillen het dossier gesloten. In de meeste gevallen omdat ondanks verzoek de huurder geen bericht stuurde dat hij/zij het geschil introk. Partijen zijn over de sluiting van het dossier ingelicht.

Drie geschillen zijn nog in behandeling waaronder één geschil dat kort voor de zitting was aangehouden.

Één van deze geschillen is doorgestuurd naar de afdeling juridische zaken van Holland Rijnland omdat het een klacht over de huisvestingsverordening betrof. Dit dossier is begin januari 2025 gesloten.

De overige twee geschillen zijn nog in behandeling bij de corporaties.

Verdeling naar verhuurders.

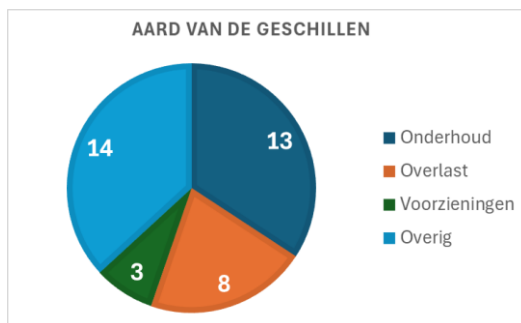


Van de in 2024 afgehandelde geschillen, in totaal 35, werden 12 geschillen ingediend door huurders van Portaal, achttien geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en vijf geschillen door huurders van Ons Doel.

Één geschil had betrekking op huisvesting(sverordening) en is niet-ontvankelijk verklaard.

Eén huurder van Portaal had een klacht over een foutief energielabel. De bevoegdheid om dit te wijzigen ligt niet bij de corporatie maar bij de Huurcommissie.

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 voorgaande jaren in de meerderheid. Het waren in totaal 13 geschillen waarbij opvallend was dat acht geschillen lekkage betroffen in combinatie met andere onderhoudsklachten vaak in toilet, keuken en badkamer. In een aantal gevallen werd schadevergoeding gevraagd.

Er waren acht geschillen over overlast, de meeste over burens maar ook een geschil over overlast van werkzaamheden aan de straat en overlast van muizen.

Net als in voorgaande jaren was een rode draad dat huurders bij de Geschillencommissie aan de bel trokken als de communicatie met de corporatie te wensen overliet, men hoorde niets, ook niet na meerdere klachten en men werd niet op de hoogte gesteld van de voortgang.

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

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.

Opvallend waren ook een drietal een geschillen over voorzieningen. Het ging om een extra toilet, een stalling voor een scooter en verouderde liften.

Op zitting behandelde geschillen per corporatie.

In 2024 zijn acht geschillen versus Portaal op een zitting behandeld.

Daarvan zijn er vier gegrond verklaard, twee ongegrond en twee geschillen zijn ter zitting na het bereiken van een compromis ingetrokken.

In 2024 zijn vijf geschillen versus De Sleutels op een zitting behandeld.

Daarvan zijn drie gegrond verklaard en twee ongegrond.

In 2024 is één geschil versus Ons Doel op een zitting behandeld.

Dat geschil is ongegrond verklaard.

Met opmerkingen [Tv1]: De cijfers in het diagram tellen op tot 38. Het moet dus om alle geschillen gaan, want afgehandeld zijn er in 2024 maar 35

Afhandeling gegrond verklaarde geschillen

Portaal heeft de drie gegrond verklaarde geschillen als volgt afgehandeld.

Bewonerscie. Agaathlaan	Extra filterronde en communicatie naar huurders in 2024, vanaf 2025 weer regulier onderhoud.
S.	Portaal moest zorgen dat de bovenbuurvrouw een ondervloer aanbracht. De bovenbuurvrouw heeft een ondervloer geplaatst.
O.	Lampen zijn nu hersteld. Tijdelijk noodverlichting aangebracht. Beterschap beloofd irt terugkoppeling.
E.	Voor de reparaties aan de lift is er een hogere urgentie contractueel vastgelegd. Er zijn sinds de geschillencommissie geen storingen meer geweest.

De Sleutels heeft twee gegrond verklaarde geschillen als volgt afgehandeld.

H.D.	In september is de opdrachtbon voor het plaatsen van de sanibroyeur technisch gereed gemeld.
V.	het betreft een huurster in een VvE complex waarin De Sleutels afhankelijk is van een aanpak door de VvE. Dit wordt uitgevoerd, maar vermoedelijk gefaseerd i.v.m. beperkte financiële middelen van de VvE en ingevolge de Woningwet mag de verhuurder de werkzaamheden niet uitvoeren/bekostigen.
E.B.	in deze casus komen aanvullende werkzaamheden (nog niet geheel duidelijk welke). De Sleutels is al lange tijd in afwachting van een opdracht van de opzichter. Dit is begin februari 2025 intern geëscaleerd ivm gebrek aan opvolging.

Overige zaken.

Nieuwe voorzitter.

Met het vertrek met Robert-Jan van Ette per 1 maart 2024 wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn moest een nieuwe voorzitter geworven worden. Dat werd de heer J. Mulder die per 1 mei 2024 als voorzitter is aangetreden. Medio juli 2024 heeft hij het voorzitterschap beëindigd omdat hij zich onder meer niet kon vinden in de werkwijze van de Commissie met betrekking tot het controleren van de concepten van de uitspraken. De werkwijze is op verzoek van de corporaties inmiddels op schrift gesteld.

Jaarverslag Geschillencommissie 2024

Per 1 december 2024 heeft de Commissie een nieuwe voorzitter in de persoon van Martha Meinema.

Gezamenlijk overleg.

Op 16 juli 2024 vond het jaarlijkse overleg met de directeuren/vestigingsmanager van de corporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties plaats. Op dit overleg is het jaarverslag 2023 besproken en voornamelijk gepraat over het onverwachte vertrek van de heer Mulder dat als extra punt was ingelast. De andere agendapunten zijn zonder verdere discussie afgehandeld.

Leiden, 5 maart 2025

De voorzitter

M. Meinema

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *H versus De Sleutels*

Betreft Plaatsing extra toiletpot.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 7 november 2023.
De zitting was op 20 februari 2024.

Naam *Bew.Cie. versus Portaal*

Betreft Niet nakomen afspraken over onderhoud warmte terugwin installaties.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 25 januari 2024.
De zitting was op 20 februari 2024.

Naam: *S versus Portaal*

Betreft Ernstige overlast bovenburen.

Afhandeling Het geschil is na aanhouding op zitting later gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 11 februari 2024.
De zitting was op 21 mei 2024.

Naam: *Y versus Portaal*

Betreft Schimmel en tocht.

Afhandeling Het geschil is ter zitting ingetrokken omdat partijen tot een oplossing waren gekomen.

Planning Het geschil is ontvangen op 2 april 2024.
De zitting was op 21 mei 2024.

Naam: *B versus De Sleutels*

Betreft Overlast bovenburen.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 5 juni 2024.
De zitting was op 2 juli 2024.

Naam: *V versus De Sleutels*

Betreft Schade door lekkage in berging.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 31 mei 2024.
De zitting was op 2 juli 2024.

Naam *De J versus Portaal*

Betreft Schade na lekkage riool.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 april 2024.
De zitting was op 23 juli 2024.

Naam *V versus Portaal*

Betreft Muizenplaag

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Jaarverslag Geschillencommissie 2024

Planning Het geschil is ontvangen op 8 juni 2024.
De zitting was op 13 augustus 2024.

Naam *O versus Portaal*

Betreft Geen reactie op klacht over verlichting in buitenruimte.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 17 juni 2024
De zitting was op 8 oktober 2024

Naam *K versus De Sleutels*

Betreft Geen gebruik kunnen maken van voorzieningen tijdens renovatie.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 12 juli 2024
De zitting was op 8 oktober 2024

Naam *E/B versus De Sleutels*

Betreft Achterstallig onderhoud en vochtprobleem.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 19 augustus 2024
De zitting was op 8 oktober 2024.

Naam *E versus Portaal*

Betreft Verouderde liften, vaak defect, wooncomplex voor ouderen.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 5 augustus 2024.
De zitting was op 22 oktober 2024.

Naam *Ter H versus Portaal*

Betreft Problemen met gebruik van verwarming.

Afhandeling Het geschil is ter zitting ingetrokken na goede afspraken tussen beide partijen.

Planning Het geschil is ontvangen op 7 juli 2024.
De zitting was op 22 oktober 2024.

Naam *S versus Ons Doel*

Betreft Niet verrichten van noodzakelijk onderhoud.

Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 5 september 2024.
De zitting was op 22 oktober 2022.

Met opmerkingen [Tv2]: Waarom niet gewoon: 'E versus..'

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2024 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 239,64 resp. € 122,22 per zitting, ongeacht het aantal zaken dat behandeld wordt. Het uurloon van de secretaris is in 2024 vastgesteld op € 85,44. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2024 zeven zittingen gehouden. Naast de zittingen worden het bijwonen van vergaderingen en selectieprocedures als zitting gedeclareerd.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2024 bedroeg € 2.156,76 resp. € 2.077,74.

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.

In de bedragen zijn vergoedingen voor de volgende bijeenkomsten opgenomen:

- . deelnemen door de plv. voorzitter aan de twee selectieprocedures voor de voorzitter.
- . jaarlijks overleg met directeuren en huurdersbelangenvereniging.

Kosten secretaris.

De kosten van de secretaris over 2024 bedroegen in totaal € 13.328,64.

Kosten vergaderlocatie.

De zittingen worden gehouden in het gebouw van Nieuwe Energie.

De zittingen vinden plaats op dinsdagavonden (vanaf 2025 op donderdagavonden).

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 2024 € 996,84.

Kosten onderhoud website.

€ 443,55

Uitgaven Commissie over 2024

Vergoedingen voorzitters	€ 2.156,76
Vergoedingen leden	€ 2.077,74
Kosten secretaris	€ 13.328,64
Kosten vergaderlocatie	?
Kosten website onderhoud	€ 443,55
Totaal	€ 18.006,69