



Jaarverslag 2025

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

Huurders, waaronder ook onderhuurders, aspirant-huurders, bewonerscommissies en huurdersorganisaties,, kunnen bij de Commissie geschillen met hun corporatie aanbrengen.

Als een huurder een klacht heeft ingediend bij de verhuurder en het probleem dan nog niet is opgelost, kan de huurder het geschil bij de Commissie aanbrengen. De Commissie kan ook geschillen in behandeling nemen als de corporatie niet reageert of als de afhandeling te lang duurt. De Commissie is niet bevoegd bij geschillen over het toe- of afwijzen van woningen, huurverhogingen en de afrekening van servicekosten, huurbeëindiging, wanbetaling,

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 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 ook 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 tot een oplossing waren gekomen.

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 2025 uit de volgende leden:

- Mevrouw M. Meinema, voorzitter (vanaf 1/12/2024).
- Mevrouw L. van Dam, lid op voordracht van de huurdersorganisaties (vanaf 1/12/2020)
- De heer Tj. van Rij, lid op voordracht van de huurdersorganisaties (vanaf 1/1/2019)
- De heer T. van Hemert, lid op voordracht van de verhuurders (vanaf 1 april 2021)
- Mevrouw M. de Beun, lid op voordracht van de verhuurders (vanaf 1/1/2022)

De leden worden voor een periode van 4 jaar benoemd en kunnen daarna 1 keer worden herbenoemd.

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.

Bij de behandeling van geschillen op een zitting zijn bij voorkeur drie leden aanwezig: 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 wordt van de verzoeker verwacht dat het verzoek is gemotiveerd en wordt van de corporatie verwacht dat deze de gewisselde correspondentie met de verzoeker overlegt en haar standpunt toelicht in een zogenoemd verweerschrift. 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.

De corporatie mag afwijken van het advies, maar moet dit dan wel motiveren.

De motivering is opgenomen in dit jaarverslag (zie hieronder).

Geschillen kunnen soms het beleid van de corporatie raken dat is vastgesteld in overleg met de betrokken huurdersorganisatie (bijvoorbeeld over de Huisvestingsverordening van Regio Holland-Rijnland). De Commissie is niet bevoegd het vastgestelde beleid te beoordelen en moet een geschil hierover 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 andere instanties zoals de Huurcommissie bevoegd zijn over het voorgelegde geschil te oordelen, wordt de huurder niet-ontvankelijk verklaard en hierover geïnformeerd.

Behandelde geschillen

Ontvangen geschillen.

De Commissie heeft in 2025 36 geschillen ontvangen.

3 geschillen die in 2024 zijn ingediend, waren aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. 1 van deze geschillen is ingetrokken omdat partijen tot een minnelijke regeling waren gekomen en van 2 geschillen is het dossier gesloten.

De Commissie is in 2025 negen keer voor een zitting bij elkaar geweest.

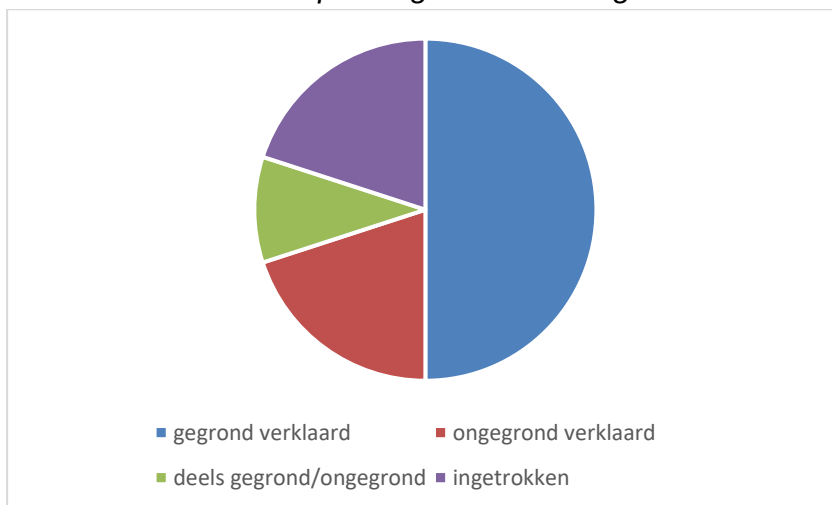
De zitting van januari 2025 is geannuleerd wegens gebrek aan geschillen.

In mei 2025 is een extra zitting gehouden.

5 geschillen zijn kort voor de zitting ingetrokken omdat partijen zelf tot een oplossing waren gekomen.

In totaal zijn 10 geschillen op een zitting behandeld (zie bijlage 1 voor het overzicht).

Resultaat van de 10 op zitting behandelde geschillen



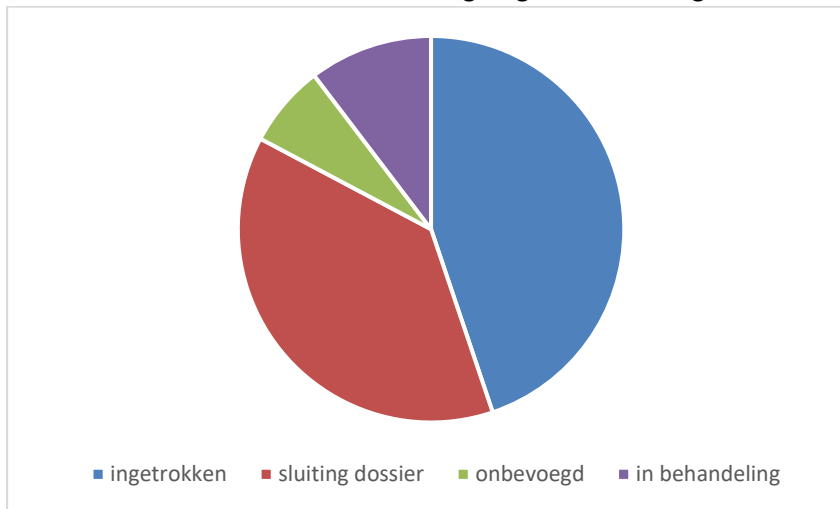
5 geschillen zijn gegrond verklaard.

2 geschillen zijn ongegrond verklaard.

1 geschil is deels gegrond deels ongegrond verklaard.

1 geschil is na een door de corporatie gedane toezegging ter zitting ingetrokken. In 1 geschil is de uitspraak aangehouden in afwachting van ter zitting gedane toezeggingen, dit geschil is een week later ingetrokken.

Resultaat van de 26 buiten zitting afgehandelde geschillen



13 geschillen zijn ingetrokken.

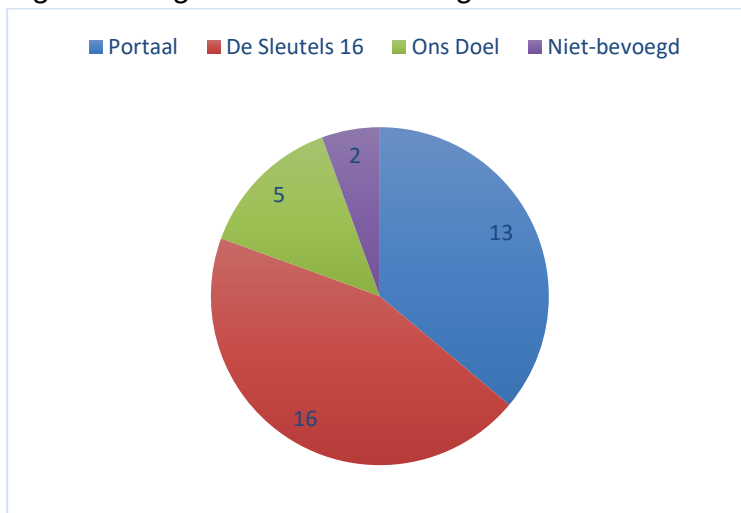
De secretaris heeft in overleg met de voorzitter in 11 geschillen het dossier gesloten. In de meeste gevallen omdat ondanks verzoek de huurder geen bericht stuurde dat hij/zij het geschil introk. Partijen zijn over de sluiting van het dossier ingelicht.

In 2 geschillen was de Commissie niet bevoegd.

1 geschil is doorgestuurd naar de SHWJ en 1 geschil naar Juridische Zaken van Holland Rijnland.

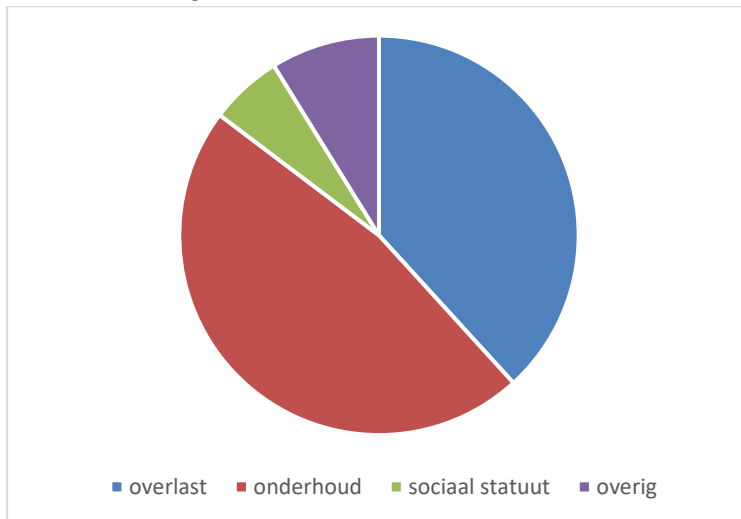
3 geschillen zijn nog in behandeling.

Ingediende geschillen - verdeling naar verhuurders



Van de 36 in 2025 afgehandelde geschillen werden 13 geschillen ingediend door huurders van Portaal, 16 geschillen werden door huurders van De Sleutels en 5 geschillen door huurders van Ons Doel. 1 geschil had betrekking op huisvesting(sverordening) en 1 geschil betrof de SHWJ. In beide gevallen was de Commissie niet bevoegd.

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 16 geschillen waarbij het in 4 gevallen lekkage betrof soms in combinatie met schimmel.

In 2 gevallen was sprake van stankoverlast. In 8 gevallen ging het om een reparatieverzoek waaraan geen gehoor werd gegeven. Soms werd ook schadevergoeding gevraagd.

Er waren 13 geschillen over overlast, de meeste over burens maar ook 2 geschillen (van burens) over overlast van ratten en één geschil over overlast van renovatiewerkzaamheden.

Opvallend waren ook 2 geschillen van een Bewonerscommissie en een klankbordgroep over interpretatie van een Sociaal Statuut. Beide geschillen werden in gesprekken met de corporaties opgelost.

Net als in voorgaande jaren was een rode draad dat huurders bij de Commissie aan de bel trokken als de communicatie met de corporatie te wensen overliet. Men hoorde soms niets, ook niet na meerdere klachten. Soms kon de corporatie de klachten niet in het systeem terug vinden.

Na interventie van de Commissie werd de zaak dan vaak alsnog opgepakt waarna het geschil in veel 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 een aantal geschillen voorkomen zijn.

De Commissie heeft hierover een paar maal een aanbeveling gedaan.

Op zitting behandelde geschillen per corporatie

In 2025 zijn 5 geschillen met Portaal op een zitting behandeld.

Daarvan zijn er 3 gegrond verklaard, 1 geschil is ter zitting aangehouden en een week later ingetrokken en 1 geschil is ongegrond verklaard.

In 2025 zijn 2 geschillen met De Sleutels op een zitting behandeld.

Daarvan is 1 geschil gegrond verklaard en 1 ongegrond.

In 2025 zijn 3 geschillen met Ons Doel op een zitting behandeld.

1 geschil is gegrond verklaard, 1 geschil deels gegrond deels ongegrond en in 1 geschil is ter zitting het geschil ingetrokken na een voor verzoeker acceptabel voorstel.

Afhandeling gegrond verklaarde geschillen

Portaal heeft de 3 gegrond verklaarde geschillen als volgt afgehandeld.

1. S, zitting 4/5, burenoverlast wegens ontbreken vloerbedekking bij bovenbuur.
Afhandeling: de sociaal beheerder is op 15 september langs geweest bij de overlastgever omdat deze zelf had aangegeven dat de vloerbedekking ligt. Dit klopt ook. Hij heeft ook aangegeven dat hij in gesprek is geweest met de onderburen. Die ervaren al een stuk minder geluidsoverlast.
2. B, zitting 17/7, burenoverlast
Afhandeling: Portaal houdt de druk op de ketel bij de overlastgever. Zijn begeleider reageert ook op woningen als deze geschikt zijn (helaas zijn dat er niet veel). Gelukkig krijgen wij geen klachten meer en lijkt de rust zijn teruggekeerd. Mochten de klachten terugkeren dan zal Portaal hierop acteren. Zoals afgesproken verzoeker meldt ze als er overlast is. Portaal gaat met verzoeker om zoals met iedere andere huurder.
3. A., zitting 19/11, achterstallig onderhoud, lekkage, schadevergoeding.
Afhandeling/bericht Portaal: Dagelijks Onderhoud heeft voor dit adres twee afspraken ingepland om een vervolg te geven aan de uitspraak van de Geschillencommissie.
Woensdag 21 januari gaat de aannemer langs bij de bewoner om het dak na te zien/ te herstellen.
Vervolgens gaat op woensdag 28 januari om 13.00 uur de opzichter ter plekke een inventarisatie maken van wat er allemaal moet gebeuren.

De Sleutels heeft één gegrond verklaard geschil als volgt afgehandeld.

1. G., zitting 9/10, verlichting portiek
De Sleutels heeft ter zitting een korte en lange termijn oplossing voorgesteld waarmee verzoekers akkoord konden gaan.

Korte termijn: via de aansluiting van de buurvrouw een buitenlamp in de portiek installeren. Dit moet door de buurvrouw worden aangevraagd. Als door de buurvrouw een verzoek wordt gedaan, zal dit in behandeling worden genomen. Als de nieuwe lamp niet werkt moet de buurvrouw dit melden. Dit kan binnen maximaal vier weken na de aanvraag door de buurvrouw gerealiseerd kan worden.

De lange termijn oplossing is al gemeld bij Planmatig Onderhoud.

Ons Doel heeft één gegrond geschil en één deels gegrond verschil als volgt afgehandeld.

1. P, zitting 20/2, burenoverlast.

Afhandeling: Ons Doel heeft het volgende gedaan: Ten eerste heeft verzoeker al een tijd geleden de huur opgezegd. Ook is Ons Doel de meldingen blijven monitoren en is een aantal dingen gedaan zoals een geluidsmeter plaatsen bij burens en is buurtbemiddeling ingeschakeld. Dit is allemaal in overleg gegaan met de huurders. Stand van zaken nu is dat Ons Doel meldingen blijft ontvangen en dat is aangegeven om weer met zijn allen om de tafel te komen om te bespreken of de huidige afspraken nog van toepassing zijn of eventueel aangepast moeten worden.

2. C, zitting 20/2, verven voordeur zonder overleg

Het project is inmiddels afgerond. Ondanks de voor sommigen niet wenselijke kleur is het project naar tevreden afgesloten.

Ons Doel heeft het beleid beter vastgelegd.

Bij voorgenomen kleurwijzigingen zal Ons Doel de bewonerscommissies en huurdersorganisatie meenemen in het voornemen en de plannen.

Samen kijken hoe de achterban, de huurders, het beste meegenomen kan worden in de opties. Dat kan bijv. via een enquête in het complex.

Voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd heeft Ons Doel de huurders hierin meegenomen en wordt de uitkomst gecommuniceerd.

Overige zaken.

Gezamenlijk overleg

Op 17 april 2025 vond het jaarlijkse overleg met de directeurs/vestigingsmanager van de corporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties plaats.

Op dit overleg is het jaarverslag 2024 besproken. Er is gesproken over de terugkoppeling van de afhandeling van adviezen door de corporaties, over hoe we ervoor zorgen dat voor huurders duidelijk is wanneer zij bij de Commissie terecht kunnen en over het belang van duidelijke communicatie.

Verdere overleggen/bijeenkomsten

De voorzitter heeft verspreid over 2025 meegelopen met de drie directeuren om een goed inzicht te krijgen in het reilen en zeilen van de drie corporaties.

Op 21 oktober 2025 vond een overleg plaats tussen de vestigingsmanager en enige medewerkers van Portaal met de voorzitter en leden van de Commissie met als voornaamste thema burenoverlast, de middelen die de corporatie daartegen kan inzetten en de ervaringen van de Commissie met dit item.

De bijeenkomst heeft ervoor gezorgd dat over en weer meer begrip ontstond voor de positie van de corporatie en voor de uitspraken van de Commissie.

Op 10 november 2025 hebben de voorzitter en de secretaris een interview gegeven aan een journalist van het Leids Nieuwsblad over de werkzaamheden van de Commissie. Het gesprek heeft geresulteerd in een artikel in het LN.

Dit gesprek vond op initiatief van de voorzitter plaats omdat zij meer bekendheid in Leiden wil geven aan de Commissie. De afspraak is om in 2026 in gesprek te gaan met verschillende actoren in het maatschappelijk middenveld.

Het eerste gesprek is op dinsdag 20 januari 2026 met vertegenwoordigers van de drie huurdersbelangenverenigingen.

Leiden, 12 februari 2026

De voorzitter

De secretaris

M. Meinema

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *C versus Ons Doel*

Betreft Buitendeur van de (portiek)woning was zonder overleg zwart geverfd.

Afhandeling Het geschil is deels gegrond deels ongegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 10 januari 2025.
De zitting was op 20 februari 2025.

Naam *P versus Ons Doel*

Betreft Ernstige burenoverlast.

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 22 januari 2025.
De zitting was op 20 februari 2025.

Naam: *V versus Ons Doel.*

Betreft Compensatie na lekkage.

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

Planning Het geschil is ontvangen op 18 februari 2025.
De zitting was op 9 april 2025.

Naam: *Z versus Portaal*

Betreft Ernstige overlast van medebewoners complex

Afhandeling Geschil is ongegrond verklaard

Planning Het geschil is ontvangen op 11 april 2025
De zitting was op 8 mei 2025

Naam: *G versus Portaal*

Betreft Stankoverlast

Afhandeling Op de zitting zijn afspraken gemaakt. Het geschil is een week na de zitting ingetrokken

Planning Het geschil is ontvangen op 27 april 2025.
De zitting was op 22 mei 2025.

Naam: *S versus Portaal*

Betreft Ernstige overlast bovenbuurman

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.

Planning Het geschil is ontvangen op 4 mei 2025.
De zitting was op 3 juli 2025.

Naam: *B versus Portaal*

Betreft Overlast buurman

Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard
Planning Het geschil is ontvangen op 18 juni 2025
De zitting was op 28 augustus 2025

Naam *G versus De Sleutels*

Betreft Geen verlichting in portiek
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 22 juli 2025
De zitting was op 9 oktober 2025

Naam *A. versus Portaal*

Betreft Achterstallig onderhoud en lekkage
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard
Planning Het geschil is ontvangen op 22 oktober 2025.
De zitting was op 19 november 2025

Naam *B versus De Sleutels*

Betreft Overlast burens
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard
Planning Het geschil is ontvangen op 17 november 2025
De zitting was op 11 december 2025

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2025 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 245,39 resp. € 125,15 per zitting, ongeacht het aantal zaken dat behandeld wordt. Het uurloon van de secretaris is in 2025 vastgesteld op € 87,49. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2025 negen zittingen gehouden. Naast de zittingen wordt het bijwonen van sommige vergaderingen als zitting gedeclareerd.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2025 bedroeg € 2.699,29 resp. € 3.879,65.

Er zijn naast de voorzitter twee leden per zitting aanwezig.

In de bedragen zijn vergoedingen voor de volgende bijeenkomsten opgenomen:

- . overleg met medewerkers Portaal onder andere over overlast.
- . jaarlijks overleg met directeuren en huurdersbelangenvereniging.

Kosten secretaris.

De kosten van de secretaris over 2025 bedroegen in totaal € 11.154,98.

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 2025 € 964,34.

Kosten onderhoud website.

€ 846,86

Uitgaven Commissie over 2025

Vergoeding voorzitter	€ 2.699,29
Vergoeding leden	€ 3.879,65
Kosten secretaris	€ 11.154,98
Kosten website	€ 846,86
Kosten vergaderlocatie	€ 964,34
Totaal	€ 19.545,12