



Jaarverslag 2023

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 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 2023 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 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 –schriftelijk en 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 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 2023 vijftientig geschillen ontvangen.

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

Zeven geschillen die in 2022 zijn ingediend waren aan het eind van dat jaar nog niet afgehandeld. Één van deze geschillen is op de zitting van 17 januari behandeld.

De overige geschillen zijn ingetrokken of het dossier is gesloten.

De Commissie is in 2023 vijf keer voor een zitting bij elkaar geweest.

Vier geplande zittingen zijn om diverse redenen geannuleerd.

De zitting van april is geannuleerd omdat kort voor de zitting overeenstemming tussen partijen was bereikt.

De zitting van juli is geannuleerd omdat de vertegenwoordiger van de corporatie niet beschikbaar was.

De zitting van oktober is geannuleerd wegens gebrek aan geschillen.

De zitting van december is geannuleerd omdat de geagendeerde geschillen alsnog in der minne geregeld konden worden.

In totaal zijn 6 geschillen op een zitting behandeld.

Resultaat van op zitting afgehandelde geschillen.

Drie geschillen zijn gegrond verklaard.

Twee geschillen - waaronder één geschil dat ingediend was in 2022- zijn ongegrond verklaard.

Één geschil is door de Commissie behandeld waarbij in de uitspraak geen oordeel is uitgesproken.

Resultaat van buiten zitting afgehandelde geschillen.

Drie geschillen zijn niet-ontvankelijk verklaard. Tweemaal omdat de Commissie niet bevoegd was en eenmaal omdat het laatste contact met de corporatie over de inhoud van het geschil langer dan een jaar geleden was.

Negen geschillen zijn ingetrokken.

In één geschil is verzoeker na overleg met partijen verwezen naar de huurdersbelangenvereniging.

In drie geschillen moesten verzoekers eerst een klacht indienen bij de corporatie.

De secretaris heeft in overleg met de voorzitter in zes 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.

Vier in 2023 ingediende geschillen zijn niet in dat jaar afgehandeld.

Één van deze geschillen staat gepland voor de zitting van 20 februari 2024.

De overige drie geschillen zijn nog in behandeling bij de corporatie.

Verdeling naar verhuurders.

Van de in 2023 afgehandelde geschillen, in totaal 28, werden achttien geschillen ingediend door huurders van Portaal, negen geschillen werden door huurders van De Sleutels ingediend en één geschil door een huurder van Ons Doel.

Hierbij moet bedacht worden dat drie huurders van Portaal verwezen zijn naar de corporatie omdat hun probleem eerst als klacht ingediend moest worden. Geen van drieën heeft vervolgens een geschil voorgelegd hoewel aan hen bericht was dat zij bij niet tijdige afhandeling van de klacht of bij een voor hen onbevredigend antwoord opnieuw een geschil konden voorleggen.

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 voorgaande jaren in de meerderheid. Het waren in totaal 14 geschillen waarbij opvallend was dat vijf geschillen lekkage betroffen in combinatie met andere onderhoudsklachten vaak in toilet en bedkamer. Ook werd drie maal schimmel aangegeven als belangrijk probleem.

Er waren drie geschillen over burenoverlast.

Een rode draad was ook 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.

Regelmatig werd door verzoekers ook schadeloosstelling gevraagd. Eenmaal was dat de enige reden voor het geschil dat overigens vlak voor de zitting in der minne werd geregeld. De Commissie acht zich wel bevoegd uitspraak te doen of de corporatie verzoeker schadeloos moet stellen doch niet om een uitspraak te doen over de hoogte van het bedrag.

Opvallend was een geschil over extreme hitte in de woning in de warme zomer en daardoor geen ongestoord woongenot. Dit zal wellicht vaker voorkomen in tijden van weersextremen.

Een aantal verzoekers heeft telefonisch contact met de secretaris opgenomen om het probleem nader toe te lichten. Dat was in 2022 ook al het geval. Eenmaal heeft de secretaris zelf telefonisch contact opgenomen omdat niet duidelijk was wat de reden was voor het geschil.

De Commissie heeft opnieuw moeten concluderen 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.

Overige zaken.

Gezamenlijk overleg.

Op 17 mei 2023 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.

Aan de orde kwamen onder andere de volgende onderwerpen.

De problemen van huurders als sprake is van een VvE omdat een deel van de woningen in het complex verkocht is. De directeuren herkennen dit en zullen het onderwerp bespreken bij Aedes.

Het **niet opvolgen van een advies** zonder een duidelijke toelichting van de corporatie.

In 2023 is een corporatie eenmaal van de uitspraak afgeweken. De corporatie heeft dit schriftelijk toegelicht.

De voorzitter heeft het onderwerp **mediation** aan de orde gesteld. De Commissie probeert tijdens een zitting partijen zoveel mogelijk tot elkaar te brengen omdat ze toch met elkaar verder moeten.

Het onderwerp **onafhankelijkheid van leden van de Commissie** kwam ter sprake omdat leden soms ook andere -al dan niet tegenstrijdige- rollen hebben. Dit kan tot onbegrip bij corporatiemedewerkers leiden. Hierover zijn goede afspraken gemaakt. De stand van zaken met betrekking tot de **Samenwerking met Klachtencommissie Zuid Holland noord** is besproken. Nadat een aantal leden over en weer zittingen hadden bijgewoond is er telefonisch overleg geweest tussen beide voorzitters over het vervolg. Daaruit bleek dat de leden van de Klachtencommissie er toch voor kozen om voor de zittingen niet naar Leiden te komen. Gelet op de omstandigheid dat de toenadering van de KC kwam is geconcludeerd dat de samenwerking vooralsnog geen doorgang vindt.

Het wordt aan de corporaties overgelaten om hierover nog in gesprek te gaan met hun collega's die bij de KC zijn aangesloten.

Leiden, 30 januari 2024

De voorzitter

R.J.M. van Ette

De secretaris

M.C. Kooijmans

BIJLAGE 1: TOELICHTING BIJ DE OP ZITTING BEHANDELDE GESCHILLEN.

Naam: *N versus De Sleutels*

Betreft Verplichte huur parkeerplaats.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 10 november 2022.
De zitting was op 17 januari 2023.

Naam *H versus Portaal*

Betreft Na huuropzegging in rekening gebrachte missende rookmelders van meer dan 10 jaar oud.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is begin februari 2023.
De zitting was op 28 februari 2023.

Naam: *H versus Portaal.*

Betreft Achterstallig onderhoud, schimmel.
Afhandeling Het geschil is ongegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 26 april 2023.
De zitting was op 23 mei 2023.

Naam: *PC versus Portaal*

Betreft Hogere huur voor vervangende woning na brand.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 4 mei 2023.
De zitting was op 29 augustus 2023 (eerder geagendeerd voor 4 juli).

Naam *S versus Portaal*

Betreft Warmtestress, verminderd woongenot.
Afhandeling Het geschil is gegrond verklaard.
Planning Het geschil is ontvangen op 16 juni 2023.
De zitting was op 29 augustus 2023.

Naam: *B versus De Sleutels*

Betreft Afhandeling overlastmelding.
Afhandeling Geen uitspraak na afspraken op zitting, wel een aanbeveling.
Planning Het geschil is ontvangen op 12 oktober 2023.
De zitting was op 14 november 2023.

Bijlage 2.

FINANCIEEL JAARVERSLAG GESCHILLENCOMMISSIE.

Vastgestelde vergoedingen.

Voor 2023 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden vastgesteld op € 232,09 resp. € 118,42 per zitting, ongeacht het aantal zaken dat behandeld wordt. Het uurloon van de secretaris is in 2023 vastgesteld op € 82,79. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Uitbetaalde vergoedingen voorzitter en leden.

Er zijn in 2023 zes zittingen gehouden.

De totale vergoeding van de voorzitter en de leden over 2023 bedroeg € 1856,42 resp. € 1.893,88.

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:

- . bijwonen door lid Commissie van een zitting van de Klachtencommissie Noord
- . intern overleg, voorzitter en twee leden
- . meedenken over nieuwe klachtenprocedure De Sleutels, voorzitter en één lid
- . overleg met directeuren en huurdersbelangenver. Voorzitter en twee leden.

Kosten secretaris.

De kosten van de secretaris over 2023 bedroegen in totaal € 8.466,41.

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 2023 € 740,35.

Er is in 2023 ook nog een rekening betaald voor zaalhuur op 20/11/22 ad € 145,30.

Kosten onderhoud website door Flexwebhosting.

€ 505,31