

Jaarverslag 2012

Regionale Geschillencommissie

Stichting Goed Wonen te Gemert
Woningbouwvereniging Bergopwaarts te Deurne
Woningstichting Laarbeek te Lieshout
Stichting PeelrandWonen te Boekel

Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag aan van de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is ingesteld op 1 oktober 2011 door Goed Wonen Gemert, PeelrandWonen uit Boekel, woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne.

Naast geschillen op grond van het BBSH valt ook de behandeling van geschillen in het kader van het regionaal tweedekansbeleid onder de bevoegdheid van de commissie. De commissie handelt volgens het Reglement Regionale Geschillencommissie, zoals vastgesteld op 26 september 2011 door de deelnemende woningcorporaties.

Het doel van de geschillencommissie is:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;
- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.

Werkwijze van de geschillencommissie:

Voor de behandeling van geschillen organiseert de commissie hoorzittingen. Deze zittingen zijn niet openbaar. Beide partijen krijgen tijdens de zitting gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en om te reageren op elkaars stellingen. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaat de commissie. Deze beraadslagen zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor en de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie. De uitspraak van de commissie is met redenen omkleed en wordt schriftelijk uitgebracht. De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Verzoeker en corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak en het verslag van de hoorzitting.

Daarnaast kan de commissie naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van het gehanteerde beleid. Deze adviezen hebben geen bindend karakter.

Zowel huurders, corporaties als huurdersorganisaties kunnen een verzoek tot behandeling van een geschil aan de commissie voorleggen.

Vergaderingen

De commissie kwam in 2012 vier keer bij elkaar voor de behandeling van geschillen. De verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporatie zijn daarbij uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze hoorzittingen vonden plaats in het kantoor van de corporatie waarbij het geschil speelt.

Daarnaast was er een evaluatiebijeenkomst met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Tijdens deze bijeenkomst, die begin januari 2013 plaatsvond, is gezamenlijk geëvalueerd hoe het eerste jaar van de commissie is verlopen en welke verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Verderop, bij de paragraaf 'Evaluatie commissie' komt dit opnieuw aan de orde.

Hiernaast is binnen de commissie zelf het functioneren van de commissie, het voorzitterschap en het secretariaat geëvalueerd. Tevens is het rooster van aftreden vastgesteld. Conclusies naar aanleiding hiervan zijn:

- ondanks het beperkte aantal geschillen dat is behandeld, is de commissie gegroeid in haar rol;
- zowel de voorzitter als de ambtelijk secretaris functioneren goed, zodat besloten wordt het komende jaar op dezelfde voet voort te gaan.

Samenstelling commissie en rooster van aftreden

De leden van de commissie zijn 1 oktober 2011 benoemd voor een zittingsperiode van 3 jaar. De commissie heeft conform artikel 4.4 van het Reglement een rooster van aftreden opgesteld. De maximale zittingsduur van een lid is 9 jaar. Uitgaande van de maximale zittingsduur betekent dit dat in 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 steeds één lid aftredend is. De commissie zal steeds een half jaar voor het moment van aftreden bepalen welk lid aftreedt. Op deze manier is de continuïteit goed gewaarborgd.

Hiernaast is het uiteraard mogelijk dat leden tussentijds aftreden, om welke reden dan ook. De commissie vindt het wenselijk dat voor een nieuw lid dat ter vervanging van dit lid toetreedt de normale zittingsduur geldt: derhalve benoeming voor 3 jaar en een maximum van 9 jaar. Zo wordt de komst en behoud van nieuw bloed in de commissie bevorderd. De commissie constateert dat artikel 4.7 van het Reglement deze doorstroming belemmert.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2012 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Huidige termijn
De heer J Cox	Lid	1 oktober 2011	1 ^e termijn
Mevrouw mr. O. Bossink-de Ruiten	Lid	1 oktober 2011	1 ^e termijn
Mevrouw mr. H. Princen	Lid	1 oktober 2011	1 ^e termijn
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid	1 oktober 2011	1 ^e termijn
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 oktober 2011	1 ^e termijn

Ambtelijke secretaris is mevrouw M. Huisman. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.

Geschillen in het kader van art. 16 BBSH

Aantal ingekomen verzoeken	6
➤ Waarvan afkomstig van huurders	6
➤ Waarvan afkomstig van corporaties	0
Niet in behandeling genomen	2
Door de commissie behandeld	4
Uitgebrachte adviezen	4
➤ Gericht aan Goed Wonen Gemert	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen Boekel	0
➤ Gericht aan Woningstichting Laarbeek	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts Deurne	3

Van de twee verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen was in één geval de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie nog niet doorlopen. In het tweede geval was er sprake van een huurprijsgeschil. De commissie heeft de verzoeker geadviseerd dit voor te leggen aan de Huurcommissie.

De overige verzoeken zijn in behandeling genomen. In alle gevallen oordeelde de commissie dat de verzoeker ontvankelijk was in zijn verzoek. De door de commissie gegeven adviezen varieerden van concrete te ondernemen acties (uitvoeren van onderzoeken, hervatten betalingen e.d.) tot algemene advisering met betrekking tot het verbeteren van de communicatie richting huurders. In één zaak is het advies van de commissie beperkt gebleven tot het oordeel dat de corporatie terzake correct heeft gehandeld en derhalve geen nadere actie noodzakelijk was.

Een uitgebreidere toelichting op de behandelde geschillen vindt u in de bijlage.

Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2012 geen verzoeken in het kader van het tweedekansbeleid ingediend.

Doorlooptijden

Volgens het reglement van de commissie ontvangen verzoekers binnen één week na ontvangst van hun verzoek een ontvangstbevestiging. De behandeling van het verzoek vindt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst plaats. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk vier weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal acht weken. Indien van toepassing informeert de betreffende corporatie vervolgens binnen twee weken de verzoeker schriftelijk hoe aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven.

In één geval heeft de hoorzitting vijf weken na ontvangst van het verzoek plaatsgevonden. In verband met de zomervakantie heeft de voorzitter de zitting met één week verdaagd (volgens art. 8.4). Omdat bovendien een tweede hoorzitting nodig was bedraagt de totale doorlooptijd van dit geschil tien weken. De termijnen van de overige behandelde geschillen zijn niet overschreden.

Evaluatie commissie

Begin 2013 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe het eerste jaar van de commissie is verlopen en welke verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Zowel op basis van wat de commissie tijdens deze bijeenkomst heeft gehoord, als op basis van eigen bevindingen, komt de commissie tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Conclusies verbetering eigen functioneren:

- Door een duidelijke rolverdeling binnen de commissie wordt meer rust gecreëerd voor de aanwezigen bij de hoorzitting en ontstaat een sfeer waarin zij beter hun verhaal kunnen doen. Bij de eerste hoorzitting kwam dit nog niet zo goed uit de verf, inmiddels is de commissie in haar rol en onderlinge rolverdeling gegroeid.
- Verslagen hoorzittingen en teksten uitspraken moeten juridisch houdbaar zijn maar ook begrijpelijk voor klager en corporatie. Dit is voor de commissie dan ook een continu punt van aandacht.

Aanbevelingen richting corporaties:

- Schrappen van artikel 4.7 in het Reglement van de commissie aangezien dit doorstroming/continuïteit belemmert.
- Op een schriftelijke klacht aan de directeur-bestuurder een formeel besluit van de directeur-bestuurder laten volgen: enerzijds om te voldoen aan de inhoudelijke intentie van de interne klachtenprocedure (een nieuwe blik op de zaak), anderzijds om te voldoen aan het formele vereiste voor afronding van de interne klachtenprocedure.
- Bij afronding van de interne klachtenprocedure duidelijk met de klager communiceren dat hij zijn klacht kan voorleggen aan de onafhankelijke regionale geschillencommissie.
- Volgens het reglement stelt de corporatie een verweerschrift op. In een goed verweerschrift maakt de corporatie duidelijk wat haar standpunt is inzake het geschil en reageert ze op de stellingen van de klager.
- De corporatie laat zich bij de hoorzitting vertegenwoordigen door een medewerker die inhoudelijk goed op de hoogte is van de zaak en gemachtigd is om namens de corporatie te spreken.

Aanbevelingen richting huurdersorganisaties

- Huurdersorganisaties kunnen hun achterban/leden attenderen op de mogelijkheid hun geschil kosteloos voor te leggen aan de regionale geschillencommissie.
- Huurdersorganisaties kunnen hun achterban/leden hierbij ondersteunen als de klager/verzoeker dit wenst.

Samenvattend/slotconclusie

2012 is het eerste jaar waarin de commissie geschillen heeft behandeld. De commissieleden hebben elkaar leren kennen en aan elkaar moeten wennen. Tijdens de evaluatie is geconcludeerd dat de commissie gegroeid is in haar rol. De jaarlijkse evaluatie met vertegenwoordigers van de corporaties en huurdersorganisaties draagt bij aan een verdere professionalisering van de commissie. De commissie heeft het vertrouwen dat op deze manier een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van de dienstverlening aan de klanten van de woningcorporaties.

Ondertekening

17 januari 2013

voorzitter,



mw. mr. R. Kieboom

ambtelijk secretaris,



mw. M. Huisman

Bijlage: korte weergave in 2012 behandelde geschillen

Geschil met Bergopwaarts over tochtklachten

Verzoeker heeft meermaals tochtklachten gemeld. De opzichter van Bergopwaarts heeft geconstateerd dat er sprake is van koudeval, waarvoor geen oplossing is. Verzoeker betwijfelt of er gevelisolatie in de voor- en achtergevel aanwezig is. De twee onderzoeken die hiernaar gedaan zijn hebben een tegenstrijdige uitkomst. Op het schriftelijke verzoek van verzoeker om hierover met de directeur-bestuurder in gesprek te gaan heeft hij geen reactie ontvangen.

Nadat alle standpunten gehoord en uitgewisseld zijn komt de commissie tot het volgende oordeel:

- Verzoeker is ontvankelijk vanwege de aanwezigheid van belang en uitblijven van antwoord van de directeur-bestuurder binnen de gestelde termijn danwel vanwege het voor verzoeker niet acceptabel zijn van de voorgestelde oplossing;
- De commissie adviseert BOW om beter te communiceren over beleid ten aanzien van verzoeken om de directeur te spreken;
- Er is geen aanleiding om BOW te verplichten nader onderzoek te laten doen naar de tochtklachten;
- De commissie adviseert BOW wel nader onafhankelijk onderzoek te laten doen naar de aan- of afwezigheid van gevelisolatie en aan de uitkomsten hiervan de daarbij behorende conclusies te verbinden.

Geschil met Bergopwaarts over geluidsoverlast

Verzoekers klagen sinds 2005 over geluidsoverlast van de onderliggende supermarkt. Geluidsmetingen in 2007 en 2008 door de gemeente wijzen uit dat de norm niet wordt overschreden, maar Bergopwaarts constateert dat er wel sprake is van geluidsoverlast en biedt verzoekers in 2007 een compensatie aan voor gederfd woongenot totdat de geluidsoverlast in de woning is opgelost. In 2011 wordt de compensatie beëindigd omdat er volgens Bergopwaarts geen klachten meer zijn vernomen. Verzoekers geven echter aan regelmatig contact met de verhuurder te hebben gehad vanwege het voortduren van de overlast.

Nadat alle standpunten gehoord en uitgewisseld zijn komt de commissie tot het volgende oordeel:

- Verzoekers zijn ontvankelijk vanwege de aanwezigheid van belang en het voor verzoekers niet acceptabel zijn van de namens directeur-bestuurder geboden oplossing;
- De commissie is van mening dat BOW haar verantwoordelijkheid moet nemen om het ongestoord woongenot aan huurders te verschaffen voor zover dit binnen alle redelijkheid van haar gevraagd kan worden. De commissie adviseert BOW daarom om onderzoek te laten doen naar de mogelijkheden om oplossingen te verschaffen, hetzij bij de bron van de overlast, hetzij aan de zijde van degene die de overlast ervaart.
- De commissie adviseert BOW om het besluit om de financiële compensatie te beëindigen te vernietigen omdat er geen afdoende oplossing is geboden voor de overlast en dientengevolge verzoekers met terugwerkende kracht alsnog deze compensatie te betalen.

Geschil met Woningstichting Laarbeek

Verzoekster bewoont een woning in Beek en Donk. In 2011 is in haar woonwijk een start gemaakt met renovatie en woningverbetering. Verzoekster en een aantal van haar medebewoners hebben de verwachting dat ook hun woningen in 2011 zullen worden aangepakt. Deze verwachtingen zijn ontstaan naar aanleiding van gestelde toezeggingen door de opzichter van WSL. Het complex waarvan de woning deel uit maakt heeft volgens WSL echter nooit op de planning gestaan voor 2011, maar pas voor 2012. In 2012 voert WSL een beleidswijziging door, ten gevolge waarvan aan verzoekster en haar medebewoners een huurverhoging wordt doorberekend voor een deel van de bij de renovatie mogelijk door te voeren energiebesparende maatregelen.

Verzoekster vindt het niet terecht dat voor haar complex een huurverhoging geldt, terwijl bij andere bewoners uit dezelfde wijk dezelfde maatregelen zijn toegepast zonder dat dit voor hen een huurverhoging tot gevolg heeft gehad.

De commissie houdt twee hoorzittingen om informatie over dit geschil naar boven te halen.

Uiteindelijk komt de commissie tot het volgende oordeel:

- Verzoekster is ontvankelijk vanwege de aanwezigheid van belang en het voor verzoekster niet acceptabel zijn van de namens directeur-bestuurder geboden oplossing;
- De commissie is van mening dat het mogelijk is dat bewoners verwachtingen hebben ontleend aan de onduidelijke communicatie. Maar de commissie is niet gebleken dat er concrete toezeggingen op dit punt zijn gedaan, waaraan bewoners rechten kunnen ontleen.
- De commissie is van oordeel dat geen sprake is van ontoelaatbare ongelijke behandeling van huurders door het nieuwe beleid toe te passen op het complex van woningen waartoe ook de woning van verzoekster behoort.
- De commissie adviseert WSL om de bewoners van het betrokken complex op de hoogte te stellen van het standpunt van de commissie en de bewoners opnieuw de vraag voor te leggen of zij in willen stemmen met de energiebesparende maatregelen tegen de hiervoor voorgestelde beperkte huurverhoging.

Geschil met Bergopwaarts

Verzoekers bewonen een vrije sector maisonnette in Deurne. Sinds kort wordt de woning naast hen verhuurd tegen een veel lagere huurprijs. BOW geeft aan dat zij handelt vanuit sociaal maatschappelijk oogpunt en hiermee een tijdelijke oplossing biedt voor een urgentiegeval. Verzoekers zijn van mening dat voor dergelijke gevallen andere woningen beschikbaar zijn en stelt dat er sprake is van ongelijke behandeling door verschillende huur in rekening te brengen voor een zelfde type woning.

Nadat alle standpunten gehoord en uitgewisseld zijn komt de commissie tot het volgende oordeel:

- Verzoekers zijn ontvankelijk vanwege de aanwezigheid van direct belang;
- De commissie is van oordeel dat geen sprake is van onjuiste toepassing van het urgentiebeleid door BOW;
- Het verschil in behandeling tussen de bewoners van de twee maisonnettes is gerechtvaardigd op grond van het urgentiebeleid van BOW.