



Jaarverslag 2018

Onafhankelijke geschillencommissie voor Goed Wonen, Bergopwaarts, PeelrandWonen,
Helpt Elkander, Compaen, woCom, Woonpartners en Volksbelang



Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag aan van de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is – met inspraak van diverse huurderscommissies– ingesteld op 1 oktober 2011 door Goed Wonen Gemert, PeelrandWonen uit Boekel, woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne. Op 1 maart 2014 is Helpt Elkander uit Nuenen aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Op 1 januari 2015 is woningstichting Laarbeek gefuseerd met woCom en verder gegaan onder de naam woCom.

Op 1 mei 2016 is de Regionale Geschillencommissie samengevoegd met de Gezamenlijke Geschillenadvies Commissie van drie woningcorporaties uit Helmond. Op 1 september 2016 heeft woningvereniging Volksbelang uit Helmond zich aangesloten bij de RGC. Dit betekent dat sinds 1 september 2016 geschillen aan de RGC kunnen worden voorgelegd door huurders en woningzoekenden van:

- Goed Wonen Gemert
- Stichting PeelrandWonen
- Stichting woCom
- Stichting Woonpartners
- Woningstichting Compaen
- Woningbouwvereniging Bergopwaarts
- Woningstichting Helpt Elkander
- Woningbouwvereniging Volksbelang.

Naast geschillen op grond van de woningwet 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 1 maart 2014 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 beraadslaagt de commissie. Deze beraadslagingen zijn 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, woningzoekenden als huurdersorganisaties kunnen een verzoek tot behandeling van een geschil aan de commissie voorleggen.

Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2018 vijf keer bij elkaar. In maart 2018 vond de evaluatie 2017 plaats met de deelnemende corporaties en huurdersorganisaties. In juli volgde de commissie een training over de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De overige drie bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. In het jaar 2018 heeft de commissie drie geschillen behandeld. De verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties zijn daarbij uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze hoorzittingen vonden plaats in de woonplaats van de verzoekers of de directe omgeving daarvan.

Samenstelling commissie en rooster van aan- en aftreden

De leden van de commissie zijn 1 mei 2016 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. Bij het bepalen van het rooster van aftreden is rekening gehouden met de resterende zittingstermijnen van de commissieleden als lid van de RGC en de GGAC.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2018 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Aftredend per
De heer J. Cox	Lid	1 mei 2016	1 mei 2019
Mevrouw mr. O. Bossink-de Ruiter	Lid	1 mei 2016	1 oktober 2019
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 mei 2016	1 mei 2020
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid/plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2016	1 oktober 2020

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



Geschillen in het kader van de woningwet

Aantal ingekomen verzoeken	17
➤ Waarvan afkomstig van huurders	15
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	2
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	14
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	2
➤ Gericht aan Bergopwaarts	2
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	1
➤ Gericht aan Woonpartners	5
➤ Gericht aan Volksbelang	3
Hiervan later alsnog bij RGC gekomen ter behandeling	0
In behandeling genomen	4
- waarvan overlopend 2017	1
- in 2018	3
- waarvan partijen voorafgaand aan de hoorzitting zelf tot overeenstemming zijn gekomen	0
- waarvan nog geen advies uitgebracht i.v.m. onderzoek externe deskundige	1
- waarvan partijen na het tussenadvies tot overeenstemming zijn gekomen	1
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrond:	0
- waarvan ingediend door huurders	0
Ongegrond	0
- waarvan ingediend door huurders	0
Deels gegrond en deels ongegrond	1
- waarvan ingediend door huurders	1



Uitgebrachte adviezen	1
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts	1
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	0
Uitgebrachte tussenadviezen	2
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	2
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	0

De veertien verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen hadden de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In die gevallen is aan de verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie kunnen aanhangig maken. Van deze 14 verzoeken is er geen een nadien (na doorlopen interne procedure) alsnog voorgelegd aan de commissie.

Er zijn vier verzoeken in behandeling genomen, waarvan één overlopend uit 2017. In twee gevallen heeft de commissie na behandeling in een hoorzitting een tussenadvies uitgebracht. In beide gevallen was nader onderzoek nodig door een onafhankelijke deskundige. In een geval zijn verzoeker en woningcorporatie samen tot overeenstemming gekomen na dit tussenadvies. In het tweede geval liep het onderzoek nog bij het afsluiten van het jaar. De commissie brengt in 2019 een bindend advies uit over dit geschil.

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 2018 geen verzoeken in het kader van het tweedekansbeleid ingediend.

Doorlooptijden

Volgens het reglement van de commissie ontvangen verzoekers binnen twee weken 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.

Termijnen behandelde geschillen:

Aantal behandelde geschillen	4
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	2
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	0
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak verdaagd i.v.m. onderzoek extern deskundige	2

Evaluatie 2018

Op 15 maart 2019 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe het afgelopen jaar de afhandeling van geschillen door 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 vervolgsafspraken:

- De werking van website en online geschillenformulier zal periodiek worden gecontroleerd door het secretariaat. Meldingen die corporaties en huurdersorganisaties hierover ontvangen worden doorgegeven aan het secretariaat.
- Voor de werving en selectie van nieuwe leden voor de RGC wordt conform het reglement een selectiecommissie gevormd. Deze commissie telt 3 leden namens alle huurdersorganisaties en 2 leden namens de woningcorporaties.
- Om de klanttevredenheid van huurders en vertegenwoordigers van de corporaties te kunnen meten wordt een korte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst richt zich op het verloop van het proces van de geschillenbehandeling en wordt na afronding van de zaak aan beide partijen toegestuurd.
- De commissie geeft de woningcorporaties ter overweging om per geschil te bepalen wie de beste persoon is om de corporatie op de hoorzitting te vertegenwoordigen; soms is dat misschien niet (of niet alleen) degene die het hele dossier heeft behandeld.

Ondertekening

Voorzitter,

mw. R. Kieboom

ambtelijk secretaris,

mw. M. Huisman



Bijlage: korte weergave in 2018 behandelde geschillen

Geschil over geluidshinder van het koel en verwarmingssysteem

Na vervanging van de bedieningsknoppen van het koel- en verwarmingssysteem ervaart klager geluidshinder in de slaapkamer. Klager verwacht van de woningcorporatie dat dit probleem wordt opgelost.

Klager stelt dat er na de vervanging/aanpassing van het koel- en verwarmingssysteem geluidshinder is ontstaan. De geluiden waren er voorheen niet.

De commissie heeft opdracht gegeven voor een geluidsonderzoek door een onafhankelijke deskundige. Deze heeft geconstateerd dat de installatie voldoet aan de geluidsnorm conform het Bouwbesluit. In die zin is er geen gebrek in de zin van het huurrecht. Het is niet mogelijk om de installatie terug te brengen in de oude staat. Volgens het onderzoeksbureau kan het geluid gereduceerd worden als de verwarming 's nachts gedeeltelijk wordt uitgeschakeld. De woningcorporatie heeft verklaard bereid te zijn deze oplossing te laten uitvoeren. De kosten hiervan vallen binnen acceptabele grenzen, naar oordeel van de commissie.

De commissie draagt de woningcorporatie op te handelen conform het geadviseerde door de onafhankelijk deskundige, voor zover klager daarmee instemt.

Geschil over badkamerrenovatie

De badkamer van klager is onlangs gerenoveerd. De afvoer is daarbij echter niet vervangen, terwijl dit volgens klager van tevoren wel was toegezegd. Klager heeft nu last van geborrel in de douche als de wastafel leeg loopt en er is sprake van stank in de badkamer. Klager stelt dat deze klachten veroorzaakt worden doordat de afvoer niet goed doorloopt.

De woningcorporatie heeft bij de renovatie het advies van de loodgieter opgevolgd. Deze is van mening dat vervanging van de afvoer niet nodig is.

Bij klager is de verwachting gewekt dat tijdens de renovatie van zijn badkamer ook de afvoer vervangen zou worden. Klager is van mening dat vervanging van de afvoer noodzakelijk is voor het goed functioneren van zijn badkamer. Hij is daarin bevestigd door de opzichter van de woningcorporatie en de loodgieter. De woningcorporatie heeft de afvoer laten beoordelen door een rioolontstoppingsbedrijf. Zij hebben aangegeven dat vervangen van de afvoer niet nodig is en hebben beluchters geplaatst om het weglopen van het water te verbeteren.

De RGC constateert dat een deel van de klachten mogelijk is ontstaan door onvoldoende dan wel onvoldoende duidelijke communicatie tussen de klager en de woningcorporatie. De RGC is van mening dat communicatie met deze huurder vanwege persoonlijke omstandigheden extra aandacht verdient.

Om een objectief beeld van de situatie te kunnen krijgen vindt de RGC het wenselijk dat een onafhankelijke deskundige (loodgieter) de situatie beoordeelt en een rapport opmaakt. De RGC heeft een aantal vragen geformuleerd voor deze deskundige.

Daarnaast wil de RGC ook weten hoe vaak er in het verleden problemen zijn geweest met de afvoer van klager. De woningcorporatie kan deze informatie achterhalen bij het rioolontstoppingsbedrijf.



Naar aanleiding van het onderzoek heeft de loodgieter voorstellen gedaan om de problemen op te lossen. Klager heeft ingestemd met deze oplossing en de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het geschil is hiermee opgelost zonder dat de commissie een bindend advies heeft hoeven uitbrengen.

Geschil over staat van oplevering woning

Klager is ontevreden over de staat van oplevering van zijn nieuwbouwhuurwoning. Er zitten gaten in de wanden terwijl deze conform de verhuurbrochure behangklaar zouden zijn. Hij stelt dat de woningcorporatie de kosten moet vergoeden die hij heeft moeten maken om de wanden behangklaar te maken en om het hoogteverschil in de vloer op te lossen.

Door het ontbreken van een definitie van behangklaar is het niet mogelijk om de klacht daaraan te toetsen. De woningcorporatie hanteert in de verhuurbrochure de term behangklaar zonder aan te geven wat daaronder exact verstaan moet worden. De opvattingen van klager en woningcorporatie over de afwerking bij behangklaar lopen uiteen. De commissie moet zich baseren op de door klager getoonde foto's. Het merendeel van de foto's van de gaten in de wand tonen voor de commissie niet overtuigend aan dat de wanden niet behangklaar zijn. De foto's van de slechte afwerking langs de kozijnen en hoekprofielen zijn voor de commissie wel overtuigend.

Het speelt voor de commissie tevens een rol dat de klager op diverse momenten heeft geklaagd over de staat van de wanden, kozijnen en hoekprofielen. Zowel bij het moment dat de woning bekeken kon worden, als bij de oplevering en de dag daarna. In ieder geval op het moment van de bezichtiging is daarbij ook door een medewerker van de woningcorporatie beaamd dat de wanden zo niet behangen konden worden. En is toegezegd dat de wanden behangklaar zouden worden opgeleverd. Daarmee is de verwachting gewekt dat aan de geconstateerde problemen nog iets gedaan zou worden. Vervolgens is bij de oplevering van de woning een aantekening gemaakt over gaten in de wanden. Hoewel de kanttekening op zich voor tweeërlei uitleg vatbaar is, acht de commissie de interpretatie van klager aannemelijk: dat deze kanttekening bedoeld is als bezwaar van de huurder tegen de staat van de wanden bij oplevering. Vervolgens is klager een dag later nogmaals zijn beklag gaan doen bij de woningcorporatie. Dit heeft helaas niet geleid tot actie om ter plaatse de wanden te beoordelen en een duidelijke uitspraak te doen over de vraag of het wel of niet behangklaar was.

Ten aanzien van het hoogteverschil in de vloer heeft de klager slechts achteraf (na herstel door een vloerspecialist) een klacht ingediend bij de woningcorporatie. Dit probleem is geconstateerd door het bedrijf dat de vloer kwam leggen en is door hen op dezelfde dag opgelost. Klager heeft de woningcorporatie daarmee geen gelegenheid gegeven om dit probleem te herstellen. Hiernaast is de commissie van oordeel dat een hoogteverschil van 1 cm (zoals gesteld door klager) nog binnen de normen valt. De commissie verwijst daarvoor naar NEN 2747, waarin wordt gesteld dat als er niets geregeld is de vlakheid van de vloer moet voldoen aan vlakheidsklasse 7. Dat houdt in dat onder een lat van 1 meter een maximaal hoogteverschil gemeten mag worden van 12 mm.



De commissie bepaalt in het bindend advies dat de woningcorporatie aan klager alleen een vergoeding moet betalen voor het repareren van de ergste oneffenheden in de wanden. Het oplossen van het hoogteverschil en het aanbrengen van gaas en pleisterwerk komen niet voor vergoeding in aanmerking.