



# Jaarverslag 2013

Onafhankelijke geschillencommissie voor Goed Wonen Gemert, Woningstichting Laarbeek,  
Woningbouwvereniging Bergopwaarts Deurne en PeelrandWonen Boekel



## 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.

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 7 mei 2013 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.

## Ontwikkeling geschillencommissie

In het tweede jaar van haar bestaan heeft de commissie verder gewerkt aan haar groei als commissie. De commissie heeft dit gedaan door regelmatig te reflecteren op haar eigen rol tijdens hoorzittingen, met als uitkomst dat er meer structuur in de werkwijze van de commissie is gekomen. Hiernaast heeft de commissie onder meer door middel van een teambuildingactiviteit haar functioneren als groep verder versterkt.

Last but not least heeft de commissie in 2013 gewerkt aan het verbeteren van haar uitstraling als onafhankelijke commissie. Zo heeft de commissie een eigen huisstijl laten ontwikkelen en heeft zij in een enkel geval hoorzitting gehouden op een andere locatie dan het kantoor van de betrokken woningcorporatie.

## 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 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.

#### Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2013 vijf 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. In één zaak heeft de commissie de hoorzitting tussentijds geschorst om ter plaatse bij de huurder thuis de situatie te bekijken.

Op verzoek van een huurder heeft één hoorzitting plaatsgevonden op de locatie van een huurdersbelangenorganisatie in verband met de gewenste neutraliteit.

In het najaar van 2013 heeft de voorzitter van de commissie met de directeur en een manager van een deelnemende corporatie een adviesgesprek gevoerd ter bevordering van een betere voorbereiding en verloop van de hoorzittingen.

Begin 2014 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Tijdens deze bijeenkomst is gezamenlijk geëvalueerd hoe het afgelopen jaar van de commissie is verlopen en welke verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Verderop, bij de paragraaf 'Evaluatie commissie' komt dit uitgebreider aan de orde.

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

- de commissie is 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 aan- en 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. Voor een nieuw lid dat ter vervanging van dit lid toetreedt geldt de normale zittingsduur: benoeming voor 3 jaar en een maximum van 9 jaar. Zo wordt de komst en behoud van nieuw bloed in de commissie bevorderd. Artikel 4.7 van het Reglement dat deze doorstroming belemmerde is hierop aangepast in mei 2013.



De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2013 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Huidige termijn
De heer J Cox	Lid	1 oktober 2011	1 <sup>e</sup> termijn
Mevrouw mr. O. Bossink-de Rooter	Lid	1 oktober 2011	1 <sup>e</sup> termijn
Mevrouw mr. H. Princen	Lid	1 oktober 2011	1 <sup>e</sup> termijn
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid	1 oktober 2011	1 <sup>e</sup> termijn
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 oktober 2011	1 <sup>e</sup> 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	<b>12</b>
➤ Waarvan afkomstig van huurders	10
➤ Waarvan afkomstig van corporaties	2
Niet in behandeling genomen	<b>6</b>
➤ Vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure <sup>1</sup>	4
➤ Vanwege onbevoegdheid commissie om verzoek in behandeling te nemen	2
Door de commissie behandeld	<b>6</b>
Klachten door de commissie beoordeeld als Gegronde:	<b>2</b>
- waarvan ingediend door huurders	2
- waarvan ingediend door corporatie	0
Ongegronde	<b>3</b>
- waarvan ingediend door huurders	2
- waarvan ingediend door corporatie	1
Deels gegronde en deels ongegronde (ingediend door corporatie)	<b>1</b>
Uitgebrachte adviezen	<b>6</b>
➤ Gericht aan Goed Wonen Gemert	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen Boekel	0
➤ Gericht aan Woningstichting Laarbeek	2
➤ Gericht aan Bergopwaarts Deurne	3

<sup>1</sup> Van deze zaken die terug zijn verwezen naar de interne procedure, is één zaak later alsnog in behandeling genomen, nadat de interne procedure geheel was doorlopen.



Van de zes verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen was in vier gevallen de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie nog niet doorlopen. In twee gevallen werd er vrijblijvend advies gevraagd aan de commissie. De commissie heeft deze verzoekers geïnformeerd over de reikwijdte van de taken en bevoegdheden van de commissie en de verzoekers waar mogelijk geïnformeerd over de voor hen nog openstaande wegen en/of doorverwezen.

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 2013 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 acht weken na ontvangst van het verzoek plaatsgevonden. In verband met de zomervakantie en op verzoek van de indiener van het verzoek heeft de voorzitter in deze zaak de zitting met vier weken verdaagd (volgens art. 8.4). De termijnen van de overige behandelde geschillen zijn niet overschreden.

#### Evaluatie afhandeling geschillen

Begin 2014 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe het afgelopen jaar van 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 aanbevelingen:



### *Conclusies verbetering eigen functioneren geschillencommissie:*

De onafhankelijke positie van de commissie kan meer benadrukt worden.

- Dit kan door de verzoekers in de uitnodiging voor de hoorzitting meer uitleg te geven over het proces en verzoekers er op te wijzen dat zij zich desgewenst kunnen laten bijstaan tijdens de hoorzitting;
- De rol en positie van de ambtelijk secretaris nog meer uit te leggen.
- De verschillende rollen tijdens de hoorzitting ook in de tafelschikking beter tot uitdrukking te brengen.
- Hoorzittingen te houden op een neutrale locatie in plaats van op het kantoor van de betrokken corporatie. Dit betekent wel dat hiervoor budget zal moeten worden beschikbaar gesteld.
- Verdere mogelijkheden uit te werken om de onafhankelijkheid van de commissie naar buiten toe uit te dragen. Hierbij wordt onder meer gedacht aan:
  - o Laten ontwikkelen van een zelfstandige folder voor de geschillencommissie, die uniform bij alle corporaties beschikbaar is en die wordt meegestuurd bij afhandeling van klachten;
  - o Hanteren zelfstandig mailadres waar verzoekschriften naartoe gestuurd kunnen worden en van waaruit uitnodigingen voor hoorzittingen e.d. kunnen worden verstuurd;
  - o Actualisatie van de website aangrijpen als moment om waar mogelijk extra aandacht aan de onafhankelijkheid te geven op de website;
  - o Bezien mogelijkheden voor een artikel in de bewonersbladen van de corporaties, waarin ingegaan kan worden op de commissie, haar werkwijze en haar onafhankelijkheid.

### *Aanbevelingen richting corporaties:*

- In te stemmen met de voorgestelde wijziging van werkwijze door hoorzittingen van de commissie voortaan te houden op een neutrale locatie:
- daarvoor art. 9.2 van het reglement in die zin te wijzigen dat hierin wordt bepaald dat de zittingen van de commissie worden gehouden op een neutrale locatie (binnen het werkgebied van de corporatie over wie het geschil is ingediend);
- Beschikbaar stellen van benodigde budget om geschikte neutrale locaties te huren voor het houden van hoorzittingen;
- Bij afronding van de interne klachtenprocedure duidelijk met de klager communiceren dat hij zijn klacht kosteloos kan voorleggen aan de onafhankelijke regionale geschillencommissie.



- Verbeteren van de kwaliteit van de door corporaties op te stellen verweerschriften: een verweerschrift is geen opsomming van feiten, maar in een goed verweerschrift maakt de corporatie gemotiveerd duidelijk wat haar standpunt is inzake het geschil en reageert ze inhoudelijk op de stellingen van de klager.
- Zorgen voor adequate vertegenwoordiging van de corporatie bij de hoorzitting: niet alleen is inhoudelijke kennis van het dossier vereist, maar ook een adequate professionele houding van waaruit naar het geschil gekeken wordt.
- Medewerking verlenen en waar nodig ter beschikking stellen van de benodigde middelen voor de door de commissie aangedragen actiepunten ter verbetering van de uitstraling van de commissie als onafhankelijke commissie. Een en ander in onderling overleg tussen corporaties en commissie nader uit te werken.
- Onderstrepen belang van de onafhankelijke geschillencommissie en verstevigen van de relatie tussen corporatie en huurderscommissie(s), door te zorgen voor vertegenwoordiging vanuit alle deelnemende corporaties bij de jaarlijkse evaluatiebijeenkomsten.

#### *Aanbevelingen richting huurdersorganisaties*

- Afstemmen met de deelnemende huurdersorganisaties of procesmatige ondersteuning van huurders richting de Geschillencommissie een taak is die de huurdersorganisaties op zich willen en kunnen nemen. Uiteraard alleen als de huurder dit op prijs stelt.
- Als de deelnemende huurdersorganisaties hierover overeenstemming hebben, het ingenomen standpunt bespreken met de corporaties teneinde op dit punt een goede verstandhouding met elkaar te realiseren.

#### *Samenvattend/slotconclusie*

In 2013 hebben de huurders de weg naar de commissie vaker weten te vinden. Dit leidde tot een kleine toename van de behandelde geschillen. De commissie blijft zich afvragen of de huurders van de deelnemende corporaties voldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een geschil met hun verhuurder kosteloos voor te leggen aan een onafhankelijk orgaan.

De jaarlijkse evaluatie met vertegenwoordigers van de corporaties en huurdersorganisaties draagt bij aan een verdere professionalisering van de commissie en biedt de deelnemers de kans om met elkaar van gedachten te wisselen en van elkaar te leren.

#### Ondertekening

voorzitter,

mw. mr. R. Kieboom

ambtelijk secretaris,

mw. M. Huisman



## Bijlage: korte weergave in 2013 behandelde geschillen

### *Geschil over wijze van uitvoeren in deze zaak gegeven bindend advies RGC (geluidsoverlast-zaak)*

In een geluidsoverlastkwestie heeft de RGC een bindende uitspraak gedaan. Nu is er verschil van mening ontstaan tussen de corporatie en de huurder over de wijze waarop de corporatie dit bindende advies heeft opgevolgd. De huurder is van mening dat het advies van de commissie niet correct is opgevolgd en ten onrechte door de corporatie een compensatievergoeding is gestopt. De woningcorporatie wil van de commissie weten of zij het eerder gegeven bindend advies correct heeft uitgevoerd.

Oordeel commissie is dat de corporatie het bindend advies niet correct heeft uitgevoerd en ten onrechte heeft besloten om de tegemoetkoming voor het gederfd woongenot te staken. De commissie geeft een nieuw bindend advies waarin meer gedetailleerd invulling wordt gegeven aan wat van de verhuurder wordt verwacht: herstel compensatievergoeding en uitvoeren onderzoek door onafhankelijk bureau in samenspraak met bewoners dan wel treffen andere definitieve compensatieregeling met bewoners).

### *Geschil over te vergoeden schade aan de woning (bij oplevering woning)*

Bij eindinspectie van een woning is schade geconstateerd aan aanrechtblad. Huurster is van mening dat deze schade valt onder normale slijtage en zij dit dus niet hoeft te herstellen. Daarnaast is zijn van mening dat het schadebedrag veel te hoog is voor de omvang van de schade.

De commissie is van mening dat geen sprake is van onjuiste toepassing van beleid door de woningcorporatie en de huurster dan ook gehouden is om de door de corporatie geleden schade per direct te betalen.

### *Geschil over te vergoeden schade aan de woning (bij oplevering woning)*

Het geschil heeft betrekking op de kosten die de woningcorporatie in rekening brengt voor onder meer schade aan deuren e.d. Huurster is van mening dat zij deze kosten niet hoeft te betalen omdat de woning niet meer in de verhuur gaat maar verkocht wordt in de staat waarin die zich bevindt (de deuren e.d. worden dus niet gerepareerd of vervangen).

De commissie is van oordeel dat geen sprake is van onjuiste toepassing van beleid door de woningcorporatie. Dat de woning verkocht wordt neemt niet weg dat het eigendom van de corporatie beschadigd is door de huurder. De huurder is gehouden om de geëiste schadevergoeding te voldoen.





*Geschil over kwaliteit uitgevoerde renovatie, opgelopen schade door de renovatie en redelijkheid geboden compensatie voor overlast*

Het geschil heeft betrekking op klachten van de huurder over de renovatie (onvoldoende kwaliteit tegelwerk en water- en lijmschade aan vloerbedekking) en de eis van de huurder tot een hogere financiële vergoeding voor gederfd woongenot. De woningcorporatie wijst de klachten van de hand en is niet bereid tot een extra vergoeding, buiten de vergoeding die reeds is aangeboden.

De commissie komt tot de volgende oordelen (na de situatie ook ter plaatse in ogenschouw te hebben genomen):

- Er is geen sprake van technisch ondeugdelijke uitvoering van de renovatie;
- De commissie kan geen oordeel meer vormen over de juistheid van de klacht ten aanzien van de schade aan de vloerbedekking, aangezien deze niet meer beschikbaar is. Nu bovendien de corporatie door de huurder niet in de gelegenheid is gesteld om de schade aan de vloerbedekking te herstellen, is het niet redelijk om de corporatie te verplichten tot vergoeding van de door huurder gemaakte kosten voor nieuwe vloerbedekking;
- De communicatie met de huurder had beter gekund;
- De renovatie heeft voor deze huurder aanzienlijk langer geduurd dan de beoogde 10 werkdagen en de huurder is hiervoor onvoldoende gecompenseerd. Uit oogpunt van redelijkheid en billijkheid kent de commissie de huurder een (extra) vergoeding toe ter hoogte van één netto maandhuur.

*Geschil inzake berekening van servicekosten appartementencomplex*

De Huurcommissie heeft uitspraak gedaan in een zaak die door één huurder van het complex is ingediend inzake de berekening van de servicekosten. De corporatie heeft deze uitspraak slechts gedeeltelijk doorgetrokken naar alle huurders van hetzelfde appartementencomplex. Verzoeker gaat hier niet mee akkoord, onder meer verwijzend naar een schriftelijke toezegging van de corporatie 'om alle huurders in gelijke mate te compenseren om te voorkomen dat iedere huurder afzonderlijk bezwaar moet maken'. Hij wil dan ook het gehele bedrag gecompenseerd zien waar hij recht op zou hebben als de uitspraak van de Huurcommissie wordt doorgetrokken.

De commissie stelt verzoeker in het gelijk en draagt de woningcorporatie op om het resterende bedrag alsnog te vergoeden.

*Geschil met betrekking tot afhandeling klachten inzake geluidsoverlast.*

Verzoekster ondervindt (geluids)overlast van haar benedenbuurvrouw. Verzoekster verwijt de woningcorporatie dat zij geen goede oplossing biedt voor de problemen en verzoekster niet serieus neemt in haar klachten.

De commissie heeft geoordeeld dat van de woningcorporatie meer initiatief verwacht mag worden om tot werkbare afspraken tussen de burens te komen over een aantal praktische zaken die hen verdeeld houden. De commissie draagt de corporatie op alsnog hiertoe het initiatief te nemen.



Hiernaast constateert de commissie dat de corporatie te snel heeft geconcludeerd dat "slechts" sprake zou zijn van een burenruzie en op grond daarvan ten onrechte heeft nagelaten gedegen onderzoek te doen naar de geluidsoverlast. De commissie draagt op alsnog gedegen onderzoek te doen en geeft hiervoor een aantal richtlijnen/handvaten.