

Jaarverslag

2022



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 verdergegaan 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. In 2019 zijn nog twee deelnemers toegetreden: per 1 januari Woningbelang Valkenswaard en per 1 juli WSZ (voorheen De Zaligheden) uit Eersel. Dit betekent dat sinds 1 juli 2019 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
- Woningstichting Woningbelang
- WSZ

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.

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.

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 2022 elf keer bij elkaar. Twee bijeenkomsten werden gewijd aan het maken van werkafspraken in zogenaamde commissievergaderingen. In februari vond na afwezigheid van twee jaar in verband met Corona, weer de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst plaats. De overige acht bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. In het jaar 2022 heeft de commissie zes geschillen behandeld. Bij vijf geschillen zijn de verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties uitgenodigd voor een hoorzitting. Bij één geschil vindt de hoorzitting plaats in het jaar 2023. Deze hoorzittingen vonden plaats in de woonplaats van de verzoekers of de directe omgeving daarvan.

Samenstelling commissie, rooster van aan- en aftreden en selectieprocedure nieuwe leden

De commissie heeft conform artikel 4, lid 4 van het Reglement een rooster van aftreden opgesteld. De maximale zittingsduur van een lid is drie termijnen van elk drie jaar. Volgens het rooster van aftreden eindigde de eerste zittingstermijn van de heer Van Asseldonk op 1 juli 2022 en de eerste zittingstermijn van de voorzitter, de heer Kuijs, op 1 oktober 2022. Beide leden gaven te kennen hun zittingstermijn te willen verlengen met een periode van drie jaar. Conform het reglement is voor de verlenging instemming gevraagd aan de deelnemende woningcorporaties en de daarbij aangesloten huurdersorganisaties. Dit heeft geleid tot een herbenoeming van beide leden voor een periode van drie jaar.



De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2022 als volgt:

Naam	Functie	Benoeming per	Aftredend per	Termijn
De heer A.C.J.M. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2025	2 ^e
De heer P.W.C. Kuijs	Voorzitter	1 oktober 2019	1 oktober 2025	2 ^e
De heer L.A. Heldens	Lid / Plv. voorzitter	1 mei 2020	1 mei 2023	1 ^e
De heer C.J.Th. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024	1 ^e
De heer J.L.P. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2024	1 ^e

Ambtelijke secretaris is mevrouw K. van der Westen. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.

Geschillen in het kader van de woningwet

Ingekomen verzoeken

Aantal in 2022 ingekomen verzoeken	14
➤ Waarvan afkomstig van huurders	14
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	0
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	0
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	4
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	1
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	2
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan WSZ	0
Niet in behandeling genomen vanwege andere reden	4

Van de acht verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen hadden vier verzoeken de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In die gevallen is aan verzoekers informatie gegeven hoe ze hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie aanhangig kunnen maken. Geen van deze verzoeken is nadien alsnog voorgelegd aan de commissie.

Bij twee verzoeken werd de klacht door huurder ingetrokken tijdens de procedure. In één geval vlak voor de hoorzitting. Klager gaf aan de energie niet te kunnen opbrengen en op een later moment terug te komen als er nog altijd geen oplossing zou zijn. Klager heeft echter geen contact meer gezocht. In het andere geval maakte klager een verwarde indruk. Na veelvuldig contact gaf klager aan af te zien van de verdere procedure.



Bij één verzoek werd klager in contact gebracht met de woningcorporatie. Dit heeft geleid tot een oplossing die voor klager bevredigend is.

Bij één verzoek betrof het een geschil met een woningcorporatie die niet is aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Klager is doorverwezen naar de juiste Geschillencommissie.

Gehouden hoorzittingen

Hoorzittingen in 2022	5
➤ waarvan overlopend uit 2021	2
➤ waarvan ingediend in 2022	3

Adviezen

Advies gegeven in 2022	5
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrond	0
Ongegrond	4
Deels gegrond en deels ongegrond	1
Uitgebrachte adviezen	5
➤ Gericht aan Goed Wonen	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	3
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	1
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	1
➤ Gericht aan WSZ	0

Zaken zonder advies in 2022

In 2022 ingediend en in behandeling genomen maar nog niet afgerond. Hoorzitting vindt plaats in 2023	1
--	----------

Van de verzoeken die in 2022 zijn binnengekomen, zijn zes verzoeken in behandeling genomen. Bij één van deze verzoeken heeft nog geen hoorzitting plaatsgevonden, deze loopt door naar 2023. De commissie heeft diensgevolge in vijf geschillen een bindend advies uitgebracht. In één geval bestond het advies uit onderzoek door een extern bureau. Na het onderzoek is de commissie nog twee keer bij elkaar gekomen om een eindadvies te formuleren.

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 2022 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 termijn waarbinnen vervolgens de hoorzitting moet plaatsvinden is niet in het reglement vastgelegd. Gezien de termijn die de woningcorporatie heeft voor het opstellen van een verweerschrift en aanvullen van het dossier en verzending van het dossier door de ambtelijk secretaris aan alle betrokken minimaal één week voor de hoorzitting, is gemiddeld ca. vier tot zes weken nodig voor de hoorzitting plaatsvindt. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk drie weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal negen 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	5
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	4
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	0
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	1

Evaluatie 2022

Na afwezigheid van twee jaar in verband met de corona crisis, werd op 14 februari 2022 weer een evaluatiebijeenkomst gehouden. De volgende besprekpunten zijn tijdens de bijeenkomst aan de orde gekomen:

- Weinig geschillen ter beoordeling.
- De rol van corporaties bij overlast-situaties.
- Juridisering van geschillen.
- Schriftelijk vastleggen afspraken tussen verhuurder en huurder.

Ondertekening

voorzitter,

Dhr. P.W.C. Kuijs

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen