

Jaarverslag 2023



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 2023 elf keer bij elkaar. Twee bijeenkomsten werden gewijd aan het maken van werkafspraken in zogenaamde commissievergaderingen. In juni vond de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst plaats. De overige acht bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. In het jaar 2023 heeft de commissie twaalf geschillen behandeld. Bij negen geschillen zijn de verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties uitgenodigd voor een hoorzitting. Bij één geschil vindt de hoorzitting plaats in het jaar 2024. De 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.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2023 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 2026	2 ^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 2023 ingekomen verzoeken	23
➤ Waarvan afkomstig van huurders	21
➤ Waarvan afkomstig van ex-huurders	0
➤ Waarvan afkomstig van woningzoekenden	2
Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	9
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	1
➤ Gericht aan woCom	3
➤ Gericht aan Bergopwaarts	0
➤ Gericht aan Helpt Elkander	0
➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	3
➤ Gericht aan Volksbelang	1
➤ Gericht aan Woningbelang	0
➤ Gericht aan WSZ	0
Niet in behandeling genomen vanwege andere reden	3

Van de twaalf verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen hadden negen 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 drie geschillen werd door klager geen duidelijke reden genoemd voor het niet doorzetten van de procedure.

Gehouden hoorzittingen

Hoorzittingen in 2023	8
➤ waarvan overlopend uit 2022	1
➤ waarvan ingediend in 2023	7

Adviezen

Advies gegeven in 2023	7
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrond	1
Ongegrond	5
Deels gegrond en deels ongegrond	1
Uitgebrachte adviezen	7
➤ Gericht aan Goed Wonen	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen	0
➤ Gericht aan woCom	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts	1
➤ Gericht aan Helpt Elkander	2



➤ Gericht aan Compaen	0
➤ Gericht aan Woonpartners	0
➤ Gericht aan Volksbelang	0
➤ Gericht aan Woningbelang	2
➤ Gericht aan WSZ	1

Zaken zonder advies in 2023

In 2023 in behandeling genomen maar geen advies uitgebracht	5
Overlopend naar 2024	1
Partijen zijn voorafgaand aan de hoorzitting zelf tot overeenstemming gekomen	2
Nog geen advies uitgebracht i.v.m. onderzoek externe deskundige	1
Zaak wordt voorgelegd aan de kantonrechter	1

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 2023 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	8
➤ Waarvan binnen termijnen afgehandeld	7
➤ Waarvan verdaagd op verzoek huurder	0
➤ Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
➤ Waarvan uitspraak aangehouden i.v.m. nader onderzoek	1



Evaluatie 2023

Op 21 juni 2023 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 vervolgspraken:

- Er zijn in 2023 weinig geschillen ingebracht. De commissie vraagt zich af of de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de RGC voldoende bekend is bij huurders. De corporaties worden verzocht om op hun website duidelijk en leesbaar aan te geven wat huurders kunnen doen in geval van een klacht.
- De huurdersorganisaties signaleren dat huurders het gevoel hebben nergens met hun klacht terecht te kunnen omdat de corporatie niet meewerkt aan het opstarten van de klachtenprocedure. Ook vinden huurders het vaak lastig om de procedure in te gaan omdat zij zich bevinden in een afhankelijke positie.
- De meeste geschillen ontstaan door onduidelijke communicatie. De corporatie is weliswaar van goede wil om zaken op te lossen maar onvoldoende in staat om hun standpunt goed uit te leggen aan huurder. Soms is het handig om een neutraal, onafhankelijke instantie naar de zaak te laten kijken. De RGC is laagdrempelig en gratis.
- De commissie kan toetsten of procedures goed zijn opgevolgd en afspraken zijn nagekomen. De commissie is niet bevoegd om het beleid van de corporatie te toetsen. Daarvoor kan huurder bij de huurcommissie of kantonrechter terecht.
- De commissie zou graag meer inzicht krijgen in de verdere afhandeling van geschillen. Hoeveel zaken gaan er naar de RGC, naar de Huurcommissie of naar de Rechtbank? Wat zijn dat voor zaken? Wat gebeurt er precies mee en wat zijn de trends?
- Huurders laten zich steeds vaker juridisch bijstaan bij de behandeling van geschillen.
- Zaken worden meer complex, denk aan zaken met betrekking tot verduurzaming of overlast. Daarom is het van belang om de reikwijdte van de commissie te blijven toetsen.
- Bij overlastzaken is samenwerking de grootste uitdaging. Het is complex om alle expertises met elkaar te verbinden en een vorm van regie wordt vaak gemist. De huurdersorganisaties gaan hierover graag in gesprek met de corporaties.
- De RGC kan het gesprek op gang brengen, is laagdrempelig en klantvriendelijk in haar benadering. Er is geen strenge selectie aan de voorkant. De commissie probeert om mee te werken aan een duurzame oplossing.

Ondertekening

voorzitter,

Dhr. P.W.C. Kuijs

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen