

Jaarverslag

2024



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 beraadslaat 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 2024 twaalf keer bij elkaar. In april vond de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst plaats. De overige elf bijeenkomsten betrof de behandeling van geschillen. Bij tien geschillen zijn de verzoekers en vertegenwoordigers van de betreffende corporaties uitgenodigd voor een hoorzitting. Eén geschil werd eind 2023 al behandeld in een hoorzitting en werd aanvullend onderzoek geadviseerd. Dit onderzoek vond in december 2023 plaats. Begin 2024 is de commissie bij elkaar gekomen om de resultaten te bespreken en een uitspraak te formuleren.

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 2024 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 2027	2 ^e
De heer J.L.P. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2027	2 ^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

Aantal in 2024 ingekomen verzoeken	30
• Afkomstig van huurders • Afkomstig van woningzoekenden • Afkomstig van bewonersorganisatie • Afkomstig van ex-huurders	27 2 1 0

Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen klachtenprocedure	8
• Gericht aan WSZ • Gericht aan woCom • Gericht aan Woningbelang • Gericht aan Woonpartners • Gericht aan Helpt Elkander • Gericht aan Volksbelang • Gericht aan Peelrand Wonen • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Compaen • Gericht aan GoedWonen	2 2 2 1 1 0 0 0 0 0

Niet in behandeling genomen vanwege andere reden	10
• Gericht aan Compaen • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Woonpartners • Gericht aan Woningbelang • Gericht aan woCom • Gericht aan corporatie buiten onze regio	2 2 2 1 1 2

Van de achttien verzoeken die de commissie niet in behandeling heeft genomen, bleken er acht waarbij de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) was doorlopen. In deze gevallen zijn de verzoekers geïnformeerd over hoe zij hun klacht eerst intern bij de woningcorporatie kunnen indienen.

Van de twaalf verzoeken die wél door de commissie in behandeling zijn genomen, zijn er vier aanvankelijk terugverwezen naar de woningcorporatie, omdat de interne klachtenprocedure nog niet volledig was doorlopen. Nadat deze alsnog was afgerond, zijn de verzoeken opnieuw ingediend en vervolgens door de commissie behandeld.



Bij twee geschillen bleek de zaak al in behandeling bij de kantonrechter. Drie verzoeken zijn doorverwezen naar de Huurcommissie. Bij twee verzoeken heeft klager de procedure niet doorgezet en bij één verzoek is klager alsnog met de corporatie tot een oplossing gekomen. Ook waren er twee verzoeken niet afkomstig uit de regio. Deze zijn doorverwezen naar de juiste geschillencommissie.

Gehouden hoorzittingen

Hoorzittingen in 2024	10
• Waarvan overlopend uit 2023 • Waarvan ingediend in 2024	1 9

Vergelijking aantal hoorzittingen afgelopen vijf jaar

In 2020	In 2021	In 2022	In 2023	In 2024
5	9	5	8	10

Adviezen

Advies gegeven in 2024	11
Klacht door de commissie beoordeeld als: • Gegronde • Ongegronde	4 7
Uitgebrachte adviezen • Gericht aan woCom • Gericht aan Volksbelang • Gericht aan Compaen • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Helpt Elkander • Gericht aan WSZ • Gericht aan GoedWonen • Gericht aan Peelrand Wonen • Gericht aan Woonpartners • Gericht aan Woningbelang	4 2 2 1 1 1 0 0 0 0



Zaken zonder advies in 2024

In 2024 in behandeling genomen maar geen advies uitgebracht	3
Overlopend naar 2025	3

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

Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er is in 2024 een verzoek binnengekomen in het kader van het Tweedekansbeleid. Omdat de klachtenprocedure bij de corporatie niet was doorlopen, is terugverwezen naar de corporatie.

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. vijf tot zeven 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 tien 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:

Doorlooptijd behandelde geschillen	10
• Waarvan binnen termijn afgehandeld	6
• Waarvan verdaagd op verzoek huurder	2
• Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	0
• Langere doorlooptijd i.v.m. grote aantal geschillen in betreffende periode	2



Evaluatie 2023

Op 10 april 2024 heeft een evaluatiebijeenkomst plaatsgevonden 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:

- **Aanpassing reglement:** Het huidige reglement (uit 2019) komt niet volledig overeen met de recente richtlijnen van Aedes (2023). Een jurist zal het reglement toetsen. Doel is om voor 1 juli 2025 met een aangepast reglement te komen.
- **Benoemingscommissie:** Er is momenteel geen actieve benoemingscommissie. Als actiepunt wordt meegenomen om deze te herzien en opnieuw in te stellen.
- **Communicatieverbetering:** Duidelijkere communicatie richting huurders en woningzoekenden is nodig, met betere voorlichting over klachtenprocedures en de rol en procedure van de RGC.
- **Weinig geschillen:** Er worden weinig zaken voorgelegd aan de RGC. Betere informatievoorziening over de geschillenprocedure is gewenst (via website en bewonersbladen).
- **Analyse klachtenafhandeling:** Er is behoefte aan een overzicht van alle ingediende klachten bij corporaties, inclusief afdoeningswijze (intern, huurcommissie, kantonrechter, RGC). Dit zou nuttig zijn voor zowel de corporaties als de RGC.
- **Behandeling urgentieverzoeken:** Er is onduidelijkheid over de bevoegdheden van de RGC bij urgentieaanvragen. In dorpsgebieden ontbreekt een beroepsmogelijkheid, terwijl dit in stedelijk gebied via CUSE wél mogelijk is.
 - Juridisch onderzoek bevestigt dat een beroepsmogelijkheid alleen vereist is als de corporatie zelf urgentieaanvragen beoordeelt.
 - Er komt een inventarisatie van de urgentieprocedures per regio om deze informatie mee te nemen bij de reglementswijziging.
- **Mogelijkheid tot toekenning schadevergoeding:** Onderzocht wordt of de RGC schadevergoedingen kan toekennen. Dit wordt meegenomen in de reglementswijziging.

Ondertekening

voorzitter,

Dhr. P.W.C. Kuijs

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen