

Jaarverslag

2025



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. En per 1 juli 2025 heeft ook woonstichting **'thuis** zich aangesloten. Dit betekent dat sinds 1 juli 2025 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
- Woonstichting **'thuis**
- 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

Een aanvraag (verzoek) tot het in behandeling nemen van een geschil wordt door de commissie eerst beoordeeld op ontvankelijkheid, aan de hand van de bepalingen in het reglement. Alleen ontvankelijke verzoeken worden inhoudelijk behandeld.

Voor de behandeling van geschillen organiseert de commissie hoorzittingen. Deze zittingen zijn niet openbaar. Beide partijen krijgen tijdens de zitting de gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en te reageren op elkaars standpunten.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt de commissie. Deze beraadslagingen vinden eveneens achter gesloten deuren plaats. De commissie baseert haar oordeel op de ingediende stukken, het beginsel van hoor en wederhoor en de overige informatie die tijdens de zitting naar voren is gebracht. De uitspraak van de commissie is gemotiveerd en wordt schriftelijk vastgelegd. De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Zowel verzoeker als corporatie ontvangen 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 zowel gevraagd als ongevraagd adviseren over de uitvoering van het gevoerde beleid. Deze adviezen hebben geen bindend karakter.

Zowel huurders en woningzoekenden als bewonersorganisaties op complexniveau, alsmede consumenten die een door een corporatie verkochte woning hebben gekocht, kunnen een geschil ter behandeling voorleggen aan de commissie.

Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2025 negen keer bijeen. In februari vond een vergadering plaats ter kennismaking met de nieuwe voorzitter, M.J.M. Hendriks. In april hield de commissie haar jaarlijkse evaluatiebijeenkomst. Enkele weken voorafgaand aan deze evaluatie kwam de commissie bovendien samen voor een reguliere commissievergadering.

De overige zes bijeenkomsten waren gericht op de behandeling van geschillen. Voor deze hoorzittingen zijn verzoekers én vertegenwoordigers van de betrokken corporaties uitgenodigd. De hoorzittingen vonden plaats in de woonplaats van de verzoekers.

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

Conform artikel 4, lid 4 van het Reglement werkt de commissie met een rooster van aan- en aftreden. Een commissielid kan maximaal drie termijnen van elk drie jaar vervullen.

Per 30 april 2025 is de heer P.W.C. Kuijs teruggetreden als voorzitter. Met ingang van 1 mei 2025 is de heer M.J.M. Hendriks benoemd als zijn opvolger.

Ambtelijk secretaris is K. van der Westen en maakt geen deel uit van de commissie.



De samenstelling van de RGC per 31 december 2025* is weergegeven in onderstaande tabel.

Naam	Functie	Benoeming per	Aftredend per	Huidige termijn
A.C.J.M. van Asseldonk	Lid	1 juli 2019	1 juli 2028	3 ^e
L.A. Heldens	Lid / Plv. voorzitter	1 mei 2020	1 mei 2026	2 ^e
C.J.Th. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2027	2 ^e
J.L.P. Smeets	Lid	1 april 2021	1 april 2027	2 ^e
M.J.M. Hendriks	Voorzitter	1 mei 2025	1 mei 2028	1 ^e

** Per 1 januari 2026 treedt een nieuw reglement in werking, waarbij de zittingstermijnen worden verlengd naar drie termijnen van vier jaar. Het hierboven weergegeven rooster heeft uitsluitend betrekking op de situatie tot en met 2025.*

Geschillen in het kader van de woningwet

Aantal in 2025 ingekomen verzoeken	37
• Afkomstig van huurders • Afkomstig van woningzoekenden • Afkomstig van bewonersorganisatie • Afkomstig van ex-huurders • Afkomstig van derden	35 1 0 0 1

Niet in behandeling genomen vanwege niet doorlopen klachtenprocedure	18
• Gericht aan Woonpartners • Gericht aan woCom • Gericht aan Woningbelang • Gericht aan Volksbelang • Gericht aan 'thuis • Gericht aan Goed Wonen • Gericht aan Compaen • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Peelrand Wonen • Gericht aan Helpt Elkander • Gericht aan WSZ	6 2 2 2 2 1 1 1 1 0 0



Niet in behandeling genomen vanwege andere reden	13
• Gericht aan woCom • Gericht aan Woonpartners • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Compaen • Gericht aan 'thuis • Gericht aan Helpt Elkander • Gericht aan Goed Wonen • Gericht aan VB • Gericht aan corporatie buiten onze regio	4 1 1 1 1 1 1 2 2

Van de 31 verzoeken die de commissie niet in behandeling heeft genomen, bleken er 18 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 zes verzoeken die wél door de commissie in behandeling zijn genomen, zijn er twee aanvankelijk terugverwezen naar de woningcorporatie, omdat de interne klachtenprocedure nog niet volledig was doorlopen. Nadat deze alsnog was afgerond, is het verzoek opnieuw ingediend en vervolgens door de commissie behandeld.

Vier verzoeken zijn doorverwezen naar de Huurcommissie. In drie gevallen is alsnog een oplossing met de corporatie bereikt en in twee andere gevallen is de procedure door klager niet voortgezet. Eén verzoek was niet afkomstig van de huurder zelf. Daarnaast waren twee verzoeken afkomstig van buiten de regio en zijn deze doorverwezen naar de bevoegde geschillencommissie. En bij één verzoek lag er al een uitspraak van de Huurcommissie.

Gehouden hoorzittingen

Hoorzittingen in 2025	6
• Waarvan overlopend uit 2024 • Waarvan ingediend in 2025	3 3

Vergelijking aantal ingekomen verzoeken en hoorzittingen afgelopen vijf jaar

Vergelijking t.o.v. voorgaande jaren	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal verzoeken	19	14	23	30	37
Aantal hoorzittingen	9	5	8	10	6



Adviezen

Advies gegeven in 2025	7*
Klacht door de commissie beoordeeld als: • Gegrond • Ongegrond	1 6
Uitgebrachte adviezen • Gericht aan woCom • Gericht aan Volksbelang • Gericht aan Helpt Elkander • Gericht aan Goed Wonen • Gericht aan Woningbelang • Gericht aan WSZ • Gericht aan Bergopwaarts • Gericht aan Peelrand Wonen • Gericht aan 'thuis • Gericht aan Woonpartners • Gericht aan Compaen	2 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0

**In één van de geschillen vond de hoorzitting plaats in december 2024, waarna in januari 2025 uitspraak is gedaan.*

Zaken zonder advies in 2025

In 2025 in behandeling genomen maar geen advies uitgebracht	3
Overlopend naar 2026	3

Een nadere toelichting op de behandelde geschillen is beschikbaar in een afzonderlijke, niet-openbare bijlage.



Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2025 geen verzoeken binnengekomen in het kader van het Tweedekansbeleid.

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	6
• Waarvan binnen termijn afgehandeld • Waarvan verdaagd op verzoek huurder • Waarvan verdaagd op verzoek corporatie	5 1 0



Evaluatie 2025

Op 23 april 2025 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:

- Prioriteit lag het afgelopen jaar bij het aanpassen van het reglement en het instellen van een benoemingscommissie voor een nieuwe voorzitter.
- Bij urgentie-afwijzingen van gemeenten buiten de SGE kan de RGC uitsluitend toetsen op procedurele juistheid en niet inhoudelijk oordelen; inhoudelijke behandeling wordt pas heroverwogen na inwerkingtreding van de Wet Versterking Regie Volkshuisvesting.
- Het aantal verzoeken bij de RGC is gestegen, mede door betere bekendheid.
- Waar mogelijk wordt een oplossing zonder hoorzitting bereikt; dit blijkt effectief.
- Bindende adviezen worden momenteel niet actief gemonitord.
- De RGC is niet bevoegd om complexe geschillen over de verdeelsleutel van servicekosten te behandelen; de commissie erkent de daarmee gepaard gaande frustratie.
- De bijlage met behandelde geschillen wordt niet openbaar gemaakt, ook niet geanonimiseerd.
- Buurtbemiddeling blijkt een waardevol instrument bij overlastzaken.
- Het huidige reglement was aan herziening toe; het aangepaste reglement biedt meer duidelijkheid en waarborgt hoor en wederhoor.
- Bindend advies blijft onderdeel van het reglement.
- De gewijzigde werkwijze van de benoemingscommissie (gezamenlijke benoeming door corporaties en huurdersorganisaties) wordt positief beoordeeld en voortgezet.
- De juridische druk op de commissie is afgenomen.
- Woonstichting 'thuis sluit zich per 1 juni aan bij de RGC; de workload blijft beheersbaar.
- De voorzitter treedt per 1 mei terug en is opgevolgd.

Ondertekening

voorzitter,

Dhr. M.J.M. Hendriks

ambtelijk secretaris,

mw. K. van der Westen