

JAARVERSLAG 2018

Van de

Regionale Geschillencommissie

INHOUDS OPGAVE:

1. Voorwoord door de voorzitter	3
2. Samenstelling van de commissie	4
3. De deelnemende corporaties.....	4
4. De vergaderingen	4
5. De behandelde klachten	5

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie over het jaar 2018. De geschillencommissie is een door de aangesloten woningbouwcorporaties ingestelde commissie, die tot taak heeft advies uit te brengen in zaken waarin huurders een klacht hebben over de corporatie waarvan zij een woning huren. Hoewel sprake is van een wettelijke verplichting voor woningcorporaties om zo'n commissie in het leven te roepen durf ik te stellen dat de commissie een relevante rol heeft gespeeld waar het betreft de oplossing van geschillen tussen de corporaties en de huurders die bij de commissie een klacht hebben ingediend.

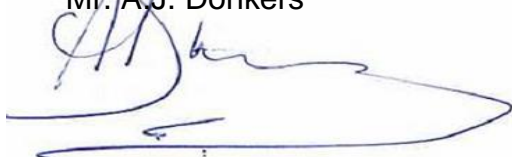
In dit verslag wordt ingegaan op de werkzaamheden en ervaringen van de commissie gedurende het kalenderjaar 2018. Tevens wordt de samenstelling van de commissie toegelicht en wordt uiteengezet hoe de commissie tewerk gaat. Tot slot volgt nog een enkele conclusie.

Dit is de 17^e editie van het jaarverslag sinds de oprichting van de commissie in 2002. De commissie tracht steeds – met respect voor ieders visie – met betrekking tot de voorliggende klachten tot een zo rechtvaardig mogelijk advies te komen. Daartoe is er een laagdrempelige toegang tot de commissie waar gemaakt. Het is in het belang van de huurders dat hun klachten – ook al zijn deze geformuleerd zonder juridisch deskundige hulp – met oog voor die lacune door de commissie worden behandeld en dat de commissie “de ware aard van de klacht” boven tafel krijgt. De wijze van communiceren tussen partijen speelt vaak een belangrijke rol. Klagers voelen zich niet begrepen en tijdens de zitting van de commissie komt de echte klacht op tafel. Dan blijkt vaak dat de corporaties wel oog hebben voor het welbevinden van hun huurders. Dat is immers ook in hun eigen belang. Waar ik in het verleden al eens heb uitgesproken dat de corporaties het (geringe) aantal klachten dat door de commissie werd behandeld nog verder konden terugbrengen kan ik thans zeggen dat dat lijkt te lukken. In het begin van het bestaan waren er weinig klachten wat kon worden toegeschreven aan de geringe bekendheid met het bestaan van de commissie. Echter sinds de commissie ook de mogelijkheid biedt om klachten digitaal in te dienen en de corporaties ook actief wijzen op het bestaan van die mogelijkheid nam aanvankelijk het aantal klachten toe maar nu is er een afname van het aantal klachten te constateren. Dit jaar zijn er effectief 4 klachten voor 5 corporaties met meer dan 35.000 wooneenheden geweest. Er zijn zelfs corporaties waartegen geen klacht is ingediend. Een pro actieve benadering helpt daarbij zo blijkt.

Ik hoop dat u met belangstelling kennis neemt van dit jaarverslag. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u via onze website www.regionalegeschillencommissie.nl of portvrij, via het antwoordnummer contact met de commissie opnemen.

De Regionale Geschillencommissie.
Antwoordnummer 93.
4700 WB Roosendaal.

De voorzitter:
Mr. A.J. Donkers



2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden die voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

De commissie was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

Voorzitter:

De heer Mr. A.J. Donkers (onafhankelijk voorzitter)

Secretaris:

De heer H.E. Lenting. (huurdersafgevaardigde)

Leden:

De heer C.M.M. Kouters (verhuurdersafgevaardigde)

De heer J.A.M. van den Berg (huurdersafgevaardigde)

Mevrouw Mr. M. Janse (verhuurdersafgevaardigde)

Ambtelijk secretaris:

De heer A.J.J.M. van de Weijert

Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	Mr. A.J. Donkers:	Mr. M. Janse	J.A.M. van den Berg	C.M.M. Kouters:	H.E. Lenting:
Aangetreden	01-10-2009	01-01-2018	01-01-2018	01-01-2012	01-01-2014
Herkiesbaar per:	01-01-2010 01-01-2014 01-01-2018	01-01-2022 01-01-2024	01-01-2022 01-01-2024	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2018 01-01-2022
Einde zittingsperiode	31-12-2021	31-12-2027	31-12-2027	31-12-2023	31-12-2025

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Alwel	Roosendaal	8.575
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14.069
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8.417
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.071
Stichting WSG	Geertruidenberg	3.632
Totaal aantal woningen:		35.764

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2018. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 4 maal. Naast het bespreken van de algemene gang van zaken, werden de zogenaamde hoorzittingen gehouden. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Stichting Woonkwartier te Zevenbergen.

5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 4 klachten behandeld. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ongegrond	Gegrond	Niet in behandeling genomen	na behandeling ingetrokken	Nog in procedure
Stichting Alwel	2	1		1		
Stichting Stadlander	2	1	1			
Woningstichting Woensdrecht						
Stichting Woonkwartier						
Stichting WSG						
Totaal:	4	2	1	1		

De ambtelijk secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van – met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk of administratief heeft afgehandeld. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de ambtelijk secretaris geïnformeerd over de te volgen klachtenprocedure. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

01) Overlast van de burens

De klager zegt dat ze van de buurman geluidsoverlast ervaart en daardoor het woongenot wordt ontnomen. Door corporatie is er volgens de klager geen aanvaardbare oplossing aangedragen. Toen het gezin van de buurman in 2016 naast haar is komen wonen heeft de klager naar eigen zeggen het gezin opgevangen en hulp geboden. Volgens haar was de band tussen hen aanvankelijk goed en geeft ze aan dat ze het gezin heeft geholpen. Zo heeft ze voor allerlei gebruiksspullen gezorgd die de buurman echter op zijn beurt weer te gelde maakte. De omschrijvingen in haar dossier geven de details afdoende weer. Toen de klager door haar gebrekkige gezondheid de hulp niet meer kon verlenen begon de overlast. De klager stelt dat de verschillende instanties (buurtbemiddeling, wijkagent en de afdeling handhaving van de gemeente) die zich met de kwestie hebben bezig gehouden niet voldoende gedaan hebben om de door de klager ervaren overlast zelf te kunnen vaststellen. Volgens de klager heeft de buurman erkend luidruchtig te zijn (geweest) en daarom is tijdens de buurtbemiddeling afgesproken dat hij zich rustiger te zullen gedragen. Deze afspraken zouden schriftelijk worden vastgelegd en door partijen ondertekend, zodat bij niet naleving van die afspraken de buurman er concreet op zou kunnen worden aangesproken. De klager stelt dat zij – ondanks aandringen – van buurtbemiddeling nooit het beloofde document heeft ontvangen. De klager zou primair willen dat de overlast stopt en anders dat de corporatie haar een gelijkwaardige woning met de daarbij behorende huurlast aanbiedt. Aan de drie door corporatie aangeboden woningen kleefden ernstige beperkingen. Nu lijkt het erop dat ze noodgedwongen moet verhuizen terwijl de financiële middelen daarvoor ontbreken. De klager geeft aan dat ze er het liefste zou blijven wonen maar dan is de enige optie dat de buurman vertrekt.

De commissie heeft de directie als volgt geadviseerd.

- De klacht over de burenoverlast als ingetrokken te beschouwen.

- De klager te helpen bij het vinden van een andere woning.

02) Verzoek toekenning schadevergoeding:

De klager geeft aan dat hij schade heeft ondervonden van een gesprongen waterleiding. Van de corporatie wil hij de geleden schade vergoed hebben. Volgens het reglement is de commissie niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen. De commissie heeft de klacht dan ook niet in behandeling genomen.

“De commissie is niet bevoegd te oordelen over kwesties waarin de huurder aanspraak maakt op schadevergoeding. Schadeclaims worden direct doorverwezen naar de betrokken corporatie”

03) Overlast van de renovatie van een wooncomplex:

De klager ervaart de overlast van het mutatieonderhoud als zeer ernstig en schaadt haar woongenot. Als er een woning vrij komt wordt deze opgeknapt. Ze zegt veel overlast te hebben van geluidsoverlast van de werkzaamheden. Dat betekent dat bijvoorbeeld geen TV kan kijken of niet kan bellen. Als de klager het op voorhand had geweten dat er zoveel verloop was en het mutatieonderhoud zo lang en zo intensief zou zijn had ze de woning niet geaccepteerd. De corporatie zou middels het publicatiebord mededelingen doen wanneer er overlast te verwachten kan zijn. Volgens de klager is dat niet het geval. De klager wil verhuizen en heeft zich derhalve opnieuw als woningzoekende ingeschreven. Daarnaast wil de klager gecompenseerd worden voor het door haar uitgevoerde schilderwerk. Als ze gaat verhuizen moet ze wederom die kosten maken. Conform het reglement is de commissie niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen en is op dit punt niet ontvankelijk.

“De commissie is niet bevoegd te oordelen over kwesties waarin de huurder aanspraak maakt op schadevergoeding. Schadeclaims worden direct doorverwezen naar de betrokken corporatie”

De commissie heeft de directie als volgt geadviseerd:

- Ten aanzien het communicatieproces op het punt van mutatieonderhoud nog eens nader te bezien ter voorkoming van soortgelijke gebeurtenissen
- Dat de corporatie de klager behulpzaam zal zijn in het helpen zoeken naar een andere woning.

04) Corporatie neemt klagers niet serieus:

Kern van de klacht is dat klagers de corporatie, als verhuurder, verwijten dat de reeds lang bestaande klachten niet tijdig en niet adequaat worden verholpen. Klagers stellen dat zij al 3 jaar ‘van het kastje naar de muur’ worden gestuurd: zij voelen zich niet serieus genomen. Klagers betwisten de stelling van de corporatie dat de klachten zijn verholpen.

Volgens klagers veroorzaakt vooral het gebrekkige ventilatiesysteem het grootste deel van de klachten. Zij verwijzen naar het bouwtechnisch rapport dat in opdracht van de corporatie is gemaakt.. *“Uit de analyse blijkt dat de ventilatie van de woningen niet voldoet aan de Bouwbesluiten voor bestaande woningen.”* het disfunctioneren van het ventilatiesysteem heeft dan een duidelijke relatie met de gezondheidsaspecten. Klagers vertellen ook nog dat de corporatie mondeling heeft toegezegd schriftelijk te zullen gaan

verklaren dat de kosten voor eventuele vervolgschade aan de laminaatvloeren – na reparatie – op de corporatie verhaald kunnen worden. De corporatie stelt dat er verschil van mening blijft tussen de klagers en de corporatie. Op basis van het rapport zijn alle klachten afgewikkeld en is het ventilatiesysteem opnieuw ingeregeld. Bewoners van ongeveer 10 woningen – waaronder de klagers – hebben een huurcompensatie gehad van 60% welke van 1 januari 2017 tot september 2017 doorliep.

De klacht valt uiteen in twee onderdelen, te weten de schade aan de vloer en de onderhoudsklachten.

De commissie constateert met verwijzing naar het reglement artikel 4, lid 4 dat zij strikt genomen onbevoegd is om van dit onderdeel van de klacht kennis te nemen echter zij stelt ook vast dat partijen over dit onderdeel overeenstemming hebben bereikt. Derhalve buigt de commissie zich uitsluitend over de onderhoudsklachten.

De commissie stelt vast dat klagers zeer gedetailleerd en bij herhaling hebben geklaagd over welke problemen zij ondervinden als gevolg van de vochtinwerking. De klachten zijn in grote lijnen dezelfde als die in het onder het vermelde rapport staan vermeld. Ook blijkt dat de corporatie van alle klachten reeds op de hoogte was.

Niet blijkt dat de corporatie op deze feitelijk gemotiveerde stellingen onderbouwd verweer heeft gevoerd. Zij komt niet verder dan het enkele, niet met feiten onderbouwde verweer, dat de klachten zijn afgehandeld. Dat is in de omstandigheden van dit geval volstrekt onvoldoende. Ter zitting is ook uitgebreid dit gebrekkige verweer van de corporatie besproken en ter zitting is door de corporatie erkend dat er geen dossier is (overgelegd) waaruit blijkt dat en hoe de klachten zijn opgelost. Voorshands houdt de commissie het ervoor dat de klachten terecht en juist zijn en dat de corporatie onvoldoende heeft gedaan om de klachten op te lossen en daarmee klagers niet serieus heeft genomen. De corporatie stelt weliswaar ter zitting dat de klachten zijn opgelost maar voert geen enkel verweer tegen de gemotiveerde stellingen van de klagers. Uit geen enkele schriftelijke rapportage blijkt welke maatregelen de corporatie heeft genomen om de klachten op te lossen. De corporatie is op dit punt tekortgeschoten. De commissie stelt ook vast dat het hier klachten omtrent woongenot betreft die mede gelet op de bevoegdheden en (on)mogelijkheden van de commissie beter kunnen worden behandeld door de Huurcommissie. Dat is ook ter zitting met partijen besproken en door hen bevestigd. De uitspraak van de Huurcommissie zal leidend zijn voor de verdere afwikkeling van het geschil waarin de commissie geen rol meer speelt.

“De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van één van de in lid 1 van dit artikel genoemde instanties is gevraagd, hetzij door de klager, hetzij door de corporatie zelf. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is bij de commissie, zal de behandeling worden gestaakt.”

De commissie heeft de directie als volgt geadviseerd:

- Genoemde kwestie voorleggen aan de Huurcommissie;
- De klagers behulpzaam zijn in de te volgen procedure.

FINANCIËEL OVERZICHT 2018

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering Zaak	23-1-2018	12-3-2018	15-5-2018	23-10-2018	Vaste onkosten- vergoeding	
Zaken						
Stichting Alwel	238,70	861,12			650,00	1.749,82
Stadlander	391,63		721,12	895,65	650,00	2.658,40
WSG	101,10					101,10
WS Woensdrecht	29,81					29,81
Woonkwartier	234,30					234,30
Totaal zaken	995,54	861,12	721,12	895,65	1.300,00	4.773,43
Algemeen						
<i>Zaken</i>						4.773,43
Ritho - Hostingkosten RGC						211,75
Ritho - Aanpassen naam corporatie, opzoeken mappen						51,43
Portikosten 2018						71,13
Kosten website 2018						211,75
						-
Totaal algemeen						546,06
Totaal zaken en algemeen						5.865,55

Verdeling kosten	Zaken	Overige kosten	Totaal		
Stichting Alwel	1.749,82	130,93	1.880,74	8.575	24%
Stadlander	2.658,40	214,81	2.873,21	14.069	39%
WSG	101,10	55,45	156,56	3.632	10%
WS Woensdrecht	29,81	16,35	46,17	1.071	3%
Woonkwartier	234,30	128,51	362,81	8.417	24%
	4.773,43	546,06	5.319,49	35.764	100%