



Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

# JAARVERSLAG 2020

Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

Vastgesteld op 7 april 2021  
door de voorzitter van de Geschillencommissie

## Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen .....	4
1.1 Landelijke ontwikkelingen.....	5
1.2 Wijziging Woningwet 2015 en Klachtrecht .....	6
1.3 Klachtenreglement 2019.....	7
1.4 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie.....	7
2. Basis en samenstelling Geschillencommissie.....	9
3. Basis en samenstelling Stuurgroep.....	10
4. Werkwijze.....	11
5. Overlegvormen en communicatie.....	11
6. Klachten in 2020.....	13
7. Financiële verantwoording.....	16
8. Vergoedingen.....	18

## Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
Amvb	Algemene maatregel van bestuur
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Btiv	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015
KCWZH	Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
HC	Huurcommissie
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
MvT	Memorie van Toelichting
UHW	Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte
Wonw	Woningwet 2015

## Voorwoord

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (GCWZH) functioneerde in 2020 als onafhankelijk orgaan voor 33 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet en in artikel 109 Btiv. Eind 2020 beheerden deze corporaties circa 260.000 huurwoningen.

Als alom bekend ontstond in 2020 de Corona-crisis, die geen persoon en organisatie onopgemerkt voorbij ging. Dat bleek ook onder betrokkenen bij de GCWZH en in haar praktijk gelet op de richtlijnen van de RIVM.

In dit verslag noemen we slechts enkele zakelijke gevolgen, zoals dat de Voorjaarsvergadering met contactpersonen van woningcorporaties in juni nog 'live' kon plaatsvinden, doch dat we voor de Najaarsvergadering in november genoodzaakt werden tot een online-uitvoering. Bij het behandelen van klachten was eveneens vindingrijkheid geboden. Hoorzittingen zijn soms uitgesteld, een aantal klachten is met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld.

Ook in 2020 schonken de corporaties veel aandacht aan klachten van huurders. Zij benaderen de Geschillencommissie als een orgaan dat gezaghebbende adviezen geeft die opvolging verdienen. Tevens trekt men lering uit de casussen.

- In 2020 zijn aan de commissie 91 zaken voorgelegd (2019: 92). Daarvan waren er 61 ontvankelijk (2019: 65).
- De commissie deed in 2020 uitspraak in 38 zaken. Hiervan zijn er 11 al ingediend in 2018 en 2019. In 14 in 2020 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2021 uitspraak te doen.
- Tijdens het verslagjaar zijn 27 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken. Hiervan zijn er 5 die ingediend waren in 2018 en 2019.
- In 2020 viel bij 18 gevallen het oordeel van de Commissie uit in het voordeel van de klager (2019: 23). Hiervan zijn er 7 die ingediend waren in 2018 en 2019.

De GCWZH ontving van deelnemende corporaties geen melding dat een gegeven advies niet opgevolgd zou worden.

De netto kosten van de GCWZH kwamen in 2020 uit op € 86.713 (in 2019 op € 95.481, in 2018 € 106.775). De vaste kosten per verhuureenheid bedragen in 2020 € 0,16 (in 2019 € 0,18, in 2018 € 0,20) terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 504 bedroegen (in 2019 € 575, in 2018 € 596). De afname van kosten is deels een gevolg van minder klachten en minder hoorzittingen.

De Geschillencommissie bedankt de corporaties voor het in haar gestelde vertrouwen. Vanaf 1 januari 2021 zijn wij verder gegaan onder de naam Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland. In die zin is dit het laatste jaarverslag onder vertrouwde afkorting GCWZH.

Ir. H. Zwartkruis  
Voorzitter Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

## 1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2020 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2020*
Arcade Wonen	7.737
De Goede Woning	6.360
De Zes Kernen	1.334
Dunavie	7.336
DUWO	32.343
Fien Wonen	3.325
Groen Wonen Vlist	1.031
Haagwonen	21.071
Lek en Waard Wonen	2.556
Poort6	6.634
Qua Wonen	8.563
Ressort Wonen	2.355
Rhiant	1.832
Rijswijk Wonen	6.195
Rondom Wonen	2.504
Staedion	35.829
Tablis Wonen	4.454
Trivire	13.999
Vidomes	17.393
Wassenaarsche Bouwstichting	2.131
Wonen Midden Delfland	1.657
Wonen Wateringen	2.006
Woningbouwstichting Samenwerking	264
Woningbouwvereniging Beter Wonen	265
Woningbouwvereniging Heerjansdam	533
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1.961
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.171
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1.110
Woningstichting Gouderak	364
Woonbron	37.615
WoonCompas	9.678
Wooninvest	8.695
Woonkracht 10	11.018
<b>Totaal</b>	<b>261.339</b>

\*Telling ontleend aan de Aedes Benchmark aantal woongelegenheden per corporatie (eind 2019), m.u.v. Arcade, welk aantal is ontleend aan haar jaarverslag 2019.

## 1.1 Landelijke ontwikkelingen

Als grondslag voor behandeling van klachten van huurders van woningcorporaties bepaalt de herziene Woningwet (Wonw) in artikel 55b lid 3: *“Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van geschillen omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”* Die uitwerking bij Amvb kwam tot uiting in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (Btiv), in artikel 109: *“Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.”*

Daarnaast is op grond van de wet *“Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in verband met een verdere modernisering van de Huurcommissie en met de introductie van een verhuurdersbijdrage.”* per 1 januari 2019 behandeling van klachten van huurders als een nieuwe taak aan de Huurcommissie (HC) toegekend. Deze nieuwe taak voor de HC vergde wijziging van de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte* (UHW). Daarom is artikel 4 UHW nu aangevuld met een vijfde en zesde lid.

De strekking van deze bepaling is dat klachten van huurders – klachten over de door de verhuurders geleverde producten en verrichte diensten - aan de HC kunnen worden voorgelegd, wanneer huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. De HC kan dan uitspreken of een klacht gegrond of ongegrond is (artikel 19aa en 41 UHW). Deze uitbreiding van het klachtrecht geldt alleen voor huurders van woonruimte met een niet-geliberaliseerde huur, ook in de particuliere sector. De HC is niet bevoegd om geschillen in behandeling te nemen die gaan over het toe- of afwijzen van de woonruimte, wanbetaling, huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.

In de Memorie van Toelichting (MvT) bij dit wetsvoorstel rapporteerde de minister dat, ook voor de particuliere sector, de HC is voorgesteld als dé aangewezen centrale klachtenbehandelaar voor de gereguleerde woningsector. De minister ging ervan uit dat klachten in het algemeen door huurders en verhuurders onderling kunnen worden opgelost. De minister: *“De verhuurder moet eerst door de huurder in de gelegenheid worden gesteld om de klacht zelf op te lossen. Pas als dat niet lukt staat de gang naar de Huurcommissie open. Omdat de meeste verhuurders klachtenprocedures en professionele klachtbehandelaars hebben, mag verwacht worden dat de meeste geschillen door hen zullen worden afgedaan. De Huurcommissie fungeert als vangnet voor onopgeloste klachten die zijn uitgegroeid tot een echt geschil.”*<sup>1</sup>

Op 7 december 2020 heeft de HC over de ontvankelijkheid van een artikel 4 lid 5 UHW-verzoek van een huurder van een woningcorporatie een ‘Bestuursbesluit’ genomen<sup>2</sup>, met als strekking:

- De HC behandelt zo’n klacht, wanneer de huurder bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd doch huurder klaagt over het resultaat daarvan.
- De HC behandelt zo’n klacht eveneens, wanneer de huurder bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd doch huurder klaagt over het uitblijven van behandeling van die klacht.
- De HC behandelt zo’n klacht *niet*, wanneer de huurder niet eerst bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd. Dan zendt de HC zo’n klacht ‘in overleg met de huurder’ (dus waarschijnlijk wanneer die huurder dat dan wenst) alsnog naar de klachtencommissie.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2016-2017, 34 652, nr. 3, MvT, p. 19.

<sup>2</sup> HC-Besluit van 7 december 2020, te vinden via [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

Dit Besluit van 7 december 2020 betreft alleen de woningcorporaties, niet de particuliere sector, waarschijnlijk omdat in die sector het fenomeen klachtencommissie dun gezaaid is. In de loop van 2021 publiceert de HC meer inhoudelijke beleidsuitgangspunten bij behandeling van klachten op basis van de tot dan gedane uitspraken.<sup>3</sup>

Eind januari 2020 vond een kennismakingsgesprek plaats tussen de voorzitter van de Stuurgroep, de directeur van de ambtelijke dienst van de HC en één van de senior-zittingvoorzitters van de HC. Nadien ontstond in 2020 geen aanleiding waaruit bleek dat het nuttig is om aan dit overleg een periodiek vervolg te geven.

Na beroep op de HC kan een partij, die niet tevreden is over die uitspraak, zich op grond van artikel 41 UHW wenden tot de rechter. Die partij kan een beslissing van de rechter vorderen over het punt waarover de HC om een uitspraak was verzocht.

## 1.2 Wijziging Woningwet 2015 en klachtrecht

Op 3 juli 2020 heeft de minister van BZK herziening van de Woningwet bij de Tweede Kamer geagendeerd, naar aanleiding van periodieke evaluatie van die wet. Deze wijziging (wetsvoorstel 35517) heeft ook betrekking op het klachtrecht. Uit een internet-consultatie, eind 2019/begin 2020, bleek al dat de minister overwoog om artikel 55b lid 3 Woningwet als volgt te wijzigen: *“Door onze Minister wordt een reglement inzake de behandeling van geschillen omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”*

In de Memorie van Toelichting schreef de minister: *“Op grond van het derde lid van artikel 55b wijst de minister bij AMvB een klachtenreglement aan dat algemeen verbindend is voor alle toegelaten instellingen. In het BTIV is het “voorbeeldklachtenreglement van Aedes” aangewezen als algemeen verbindend voor alle toegelaten instellingen. Deze woordkeus en vormgeving kan onduidelijkheid opleveren over wat de juiste versie van het reglement is wanneer er meerdere versies in omloop zijn. Om deze onduidelijkheid weg te nemen wordt voorgesteld met een aanpassing van het derde lid van artikel 55b te regelen dat de minister het geldende klachtenreglement bij ministerieel besluit aanwijst. Het betreft een technische aanpassing en geen voornemen om het aangewezen klachtenreglement zelf te wijzigen.”*<sup>4</sup>

Zou deze wetswijziging worden doorgevoerd dan vindt de aanwijzing van een klachtenregeling voor toegelaten instellingen voortaan plaats bij ministerieel besluit. Artikel 109 Btiv zou dan vervallen. Na deze wetswijziging kan bij ministerieel besluit, dat in staatrechtelijk opzicht van een lagere orde is dan een Algemene maatregel van bestuur (zoals het Btiv), een reglement worden aangewezen.

Dat artikel 55b lid 3 Wonw een beetje zou worden ingekort en dat een Btiv-artikel vervalt kan, op zichzelf beschouwd, als een prettige deregulering worden ervaren. Nadelig is echter dat zo'n besluit niet hoeft te worden 'voorgehangen' aan de Tweede Kamer. Bovendien zou vroeger of later de positie van het 'Voorbeeld Klachtenreglement Aedes' buiten beeld kunnen raken. Zou dat worden vervangen door een ministerieel reglement, dan is zo'n klachtenreglement – ooit een verworvenheid op het gebied van huurdersparticipatie – aan het overleg tussen verhuurder en huurder ontfutseld en vervangen door een rechtstatelijk instrument.

---

<sup>3</sup> Zie voor verantwoording van deze HC-werkzaamheden: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl), zowel voor de uitspraken per klacht als voor het jaarverslag van de HC in het algemeen.

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 35517, nr. 3, p. 29.

Aan deze wijziging bestaat geen behoefte, aldus Aedes. Bovendien bleek bij de evaluatie van de Woningwet niet dat aan deze ministeriële overwegingen met betrekking tot het klachtrecht behoefte bestaat. Met deze inzet behartigde Aedes dit dossier in Haagse kringen. Op 23 maart 2021 heeft de Eerste Kamer met deze wijziging ingestemd, waarna afkondiging en inwerkingtreding spoedig pleegt te volgen.

### **1.3 Klachtenreglement 2019**

Op 1 februari 2019 trad het 'Klachtenreglement 2019' inwerkingtreding. Hoe dit allemaal zo gekomen is, blijkt uit de 'Inleiding en algemene toelichting', die aan de toelichtende tekst die als inleiding aan de bepalingen van dit reglement vooraf gaat. Het Klachtenreglement 2019 bevat nu wél klachtrecht voor een kandidaat-huurder en klachtrecht voor een consument-koper van een door een corporatie verkochte woning (tenzij daarvoor een meer aangewezen andere organisatie bestaat). We hebben afgezien van een klachtrecht voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies in het kader van de Overlegwet. Dit omdat daarvoor de Huurcommissie al sinds 1 januari 2012 de wettelijk aangewezen landelijke geschillencommissie is. Meer of andere variaties ten opzichte van het Voorbeeld Klachtenreglement Aedes 2018 staat artikel 109 Btiv niet toe.

De toepassing van het Klachtenreglement 2019 in het verslagjaar leidde niet tot meldingen die wijzen op behoefte aan wijziging ervan.

### **1.4 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie**

Het Convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, dat per 1 januari 2015 in werking trad, was al geruime tijd aan herziening toe. Die wens is herhaaldelijk besproken tijdens vergaderingen van Contactpersonen van deelnemende corporaties en de Stuurgroep. In de loop van 2020 is die wens gerealiseerd: per 1 januari 2021 is het 'Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021' in werking getreden.

De noodzaak en het nut van deze herziening vatten we als volgt samen:

- 1) Het Convenant 2015 verdiende 'renovatie'. Dit document ging niet alleen over doel, organisatie en middelen van samenwerking van corporaties en huurdersorganisaties in een regionale klachtencommissie, maar ook over het karakter van een advies van de Klachtencommissie. Convenant en Klachtenreglement spraken elkaar soms tegen. Het begrippenapparaat en het onderscheiden van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken liet te wensen over.
- 2) Na inwerkingtreding van het Convenant 2015 is wet- en regelgeving met betrekking tot behandeling van klachten van huurders over het doen en nalaten van corporaties en andere verhuurders veranderd. Niet alleen zoals hiervoor al in beknopt bestek besproken, maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3) De samenwerking binnen de GCWZH schaalde op van 22 woningcorporaties bij de start per 1 januari 2015 naar 33 deelnemers ultimo 2020. Dat impliceert ook betrokkenheid van meer huurdersorganisaties en huurders. Die schaal verplicht tot meer professionaliteit qua organisatie én klachtenbehandeling. Maar ook tot wat aanpassing van regels en procedures, alsook zorg voor effectieve samenwerking tussen woningcorporaties en huurdersorganisaties (geen verzelfstandiging).
- 4) Deze wijziging van het convenant gaf ook een geschikte gelegenheid voor naamsverandering: van 'Geschillencommissie' naar 'Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland, afgekort KCWZH': deze verandering van naam sluit aan bij begrippen die worden gebruikt in wet- en regelgeving, alsook in het Klachtenreglement. Dat draagt bij

- aan het voorkomen van verwarring. Bovendien ziet de naamsverandering op het benadrukken van 'soft skills' en op het zoeken naar verbindingen. Deze waarden stonden steeds voorop: dat corporaties en huurders, in overleg, dichtbij huis en haard, kosteloos, een eenvoudige, transparante en effectieve klachtenbehandeling wilden.
- 5) Het Convenant 2021 onderscheidt en benoemt duidelijker wie primair verantwoordelijk zijn voor goede klachtenbehandeling: de woningcorporaties, zij het onder invloed en met inbreng van huurdersorganisaties. Betere beschrijving geldt ook met betrekking tot de belangrijkste actoren: de Klachtencommissie, het overleg via vertegenwoordiging door contactpersonen van corporaties, de dagelijkse behartiging van zaken door de Stuurgroep, het Secretariaat én onze Administratie. Het herziene convenant omschrijft klip en klaar dat het gaat om gezamenlijke behandeling van klachten, met een gepaste verdeling van bevoegdheden en taken opdat we conflicten vermijden en een slagvaardig geheel blijven.

Op 10 oktober 2020 bood de Stuurgroep deze herziening aan in drie stukken:

- a) 20201005 Concept Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland - Versie 2.0;
- b) 20201005 Toelichting bij herziening Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland;
- c) 20201005 Naamgeving - Van geschil naar klacht.

De Stuurgroep verzocht elke deelnemende corporatie tegen eind december 2020 akkoord te gaan met deze herziening, uitdrukkelijk of stilzwijgend. Op 17 november 2020 zijn deze stukken besproken tijdens de 'Najaarsvergadering'. Tijdens die vergadering zijn een handvol redactionele verbeteringen - voornamelijk ingebracht door een huurdersorganisatie - geopperd en akkoord bevonden. Medio december volgden nog wat redactionele voorstellen, ingebracht door een corporatie.

Geen van de deelnemende corporaties heeft bezwaar gemaakt tegen de herziening van het convenant. Zes deelnemers hebben dat schriftelijk aan de Stuurgroep gemeld (in meerderheid ook met uitdrukkelijke vermelding van positief advies van de huurdersorganisatie). De overige deelnemers hebben niet gereageerd. Deze uitslag legitimeerde de conclusie dat de 33 deelnemende corporaties per 1 januari 2021 samenwerken op basis van het Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021. De definitieve tekst van het herziene convenant blijkt uit:

- 1) Het herziene convenant: 20201218 Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021 - Versie 3.0 (DEF - schoon);
- 2) De toelichting bij de herziening: 20201005 Toelichting bij Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021 (DEF – schoon);
- 3) Een memo over de nieuwe naamgeving: 20201117 Naamgeving - Van geschil naar klacht – Versie 2.0 (DEF - schoon).

Op 18 januari 2021 heeft de Stuurgroep aan alle betrokkenen - en daardoor ook aan huurders en huurdersorganisaties - bekend gemaakt dat de GCWZH per 1 januari 2021 op basis van de herziene grondslag haar werkzaamheden voortzet. Conform het memo over de naamgeving zijn alle vereiste stappen gezet. De Stuurgroep heeft elke deelnemer eveneens gevraagd te doen wat deze herziening vergt: bekendmaking van de nieuwe naam Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) op ieders website en in andere uitingen potentiële klagers verwijzen naar deze klachtencommissie.



## 2. Basis en samenstelling Geschillencommissie

De GCWZH is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit Convenant, evenals het door de GCWZH gehanteerde Klachtenreglement, is gepubliceerd via haar website. Voor het faciliteren en instandhouden van de Commissie is een Stuurgroep verantwoordelijk.

De Geschillencommissie telt negen commissieleden verdeeld over 3 kamers. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundige, een jurist en een maatschappelijk verantwoordelijke. De leden zijn volgens een rooster benoemd door een vóór de instelling van de GCWZH bestaande geschillencommissie, door corporaties, door huurdersorganisaties of door de Stuurgroep van de GCWZH, afhankelijk van ten tijde van zo'n benoeming geldende regels en procedures. In het verslagjaar is opnieuw een desbetreffend rooster vastgesteld in de Voorjaarsvergadering met contactpersonen van corporaties op 23 juni.

In 2020 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

Naam	Benoeming / herbenoeming
De heer H. Zwartkruis (voorzitter)	Benoemd door Geschillencommissie in 2006, profiel bouwkundig, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021
De heer F. van Heusden (vicevoorzitter)	Benoemd door Geschillencommissie in 2015, profiel maatschappelijk, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoembaar in 2023 tot einde 2026
Mevrouw C. Carton	Benoemd door Geschillencommissie in 2008, op voordracht van Huurdersorganisatie Woonkracht 10, profiel maatschappelijk, benoemd in 2008, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021
De heer H. Stapel	Benoemd door Geschillencommissie in 2006, op voordracht van corporatie Poort6, profiel maatschappelijk, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021
De heer A.S. Perniciaro (vice-voorzitter)	Benoemd door Geschillencommissie in 2014, op voordracht van Stichting Haagwonen, profiel juridisch, benoemd in 2014, herbenoemd in 2018, voor het laatst herbenoembaar per 2022 tot einde 2025
Mevrouw M. Smulders-Suermond	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel juridisch, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026
Mevrouw A. Alblas	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel bouwkundig, benoemd in 2015, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026
Mevrouw P.T.E. Lock	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel juridisch, benoemd in 2015, herbenoemd

	per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026
De heer I. Ahmed	Benoemd door Stuurgroep per 1 februari 2019, profiel juridisch, herbenoembaar in 2023, voor het laatst herbenoembaar per 2027 tot 31 januari 2031

Herbenoeming vindt alleen plaats voor zover uit evaluatie van het functioneren van een lid blijkt dat daartegen geen bezwaar bestaat. De Stuurgroep vraagt telkens benoeming of herbenoeming aan de aangesloten woningcorporaties dan wel aan de betrokken huurdersorganisaties, zoals beschreven in de procedure ‘Vacature Lid Geschillencommissie’.

De GCWZH wordt secretariael ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie wordt verzorgd door corporatie Rijswijk Wonen, gevestigd te Rijswijk.

### 3. Basis en samenstelling Stuurgroep

De aan het Convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en instandhouden van de Commissie. Voor de dagelijkse uitvoering daarvan is een Stuurgroep ingesteld. Deze Stuurgroep bestaat uit twee leden namens de corporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. Zij zijn benoemd voor vier jaar met één mogelijkheid van herbenoeming.

De Stuurgroep bestond in 2020 uit:

Naam	Benoeming / Herbenoeming
De heer P.G.A. van der Sanden	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 oktober 2016 op voordracht van Stichting Dunavie, profiel juridisch, in 2020 herbenoemd tot 1 oktober 2024, dan herbenoembaar tot en met 30 september 2028
De heer J. Oomen	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 maart 2019 op voordracht van Stichting Huurdersbelangen Duinstreek (huurdersorganisatie gelieerd aan Dunavie), profiel maatschappelijk, herbenoembaar in 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 maart 2027 tot en met 28 februari 2031
De heer B. Molenaar	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 maart 2019, op voordracht van woningcorporatie De Goede Woning, profiel financieel/volkshuisvesting, voorgedragen door woningcorporatie De Goede Woning, herbenoembaar in 2021, voor het laatst herbenoembaar per 1 maart 2025 tot en met 28 februari 2029

De heer R. Klein	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 juli 2019, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, profiel juridisch/maatschappelijk, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, herbenoembaar in 2022, voor het laatst herbenoembaar per 1 juli 2026 tot en met 30 juni 2030
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Met betrekking tot Stuurgroepleden is in het Convenant of in het Klachtenreglement geen maximale benoemingstermijn vastgesteld. Blijkens het 'Rooster van benoeming, herbenoeming en aftreden', goedgekeurd in de Voorjaarsvergadering op 23 juni 2020, is echter besloten data aan te houden zoals in bovenstaand schema is herhaald. Ook voor Stuurgroepleden geldt uiteraard dat herbenoeming alleen plaats vindt voor zover uit evaluatie van het functioneren van een lid blijkt dat daartegen geen bezwaar bestaat. De Stuurgroep vraagt telkens benoeming of herbenoeming aan de aangesloten woningcorporaties dan wel aan de betrokken huurdersorganisaties, zoals beschreven in de procedure "Vacature Lid Stuurgroep".

De Stuurgroep faciliteert de GCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor; de 'Voorjaarsvergadering' en de 'Najaarsvergadering'. De aangesloten corporaties hebben zich bij Convenant verplicht om zorg te dragen voor het in stand houden van de Commissie, door financiële middelen ter beschikking te stellen, door in vacatures te voorzien en door praktische bijstand.

De Stuurgroep zorgde, samen met het secretariaat van de Commissie, dat de website en brochures 'up to date' waren, organiseerde de halfjaarlijkse deelnemersvergaderingen en zorgde voor de voorbereiding en uitvoering van de besluiten van de gezamenlijke deelnemers. De leden van de GCWZH konden zich daardoor concentreren op effectieve behandeling van de klachten.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Commissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan transparantie-eisen gesteld door KWH, Wonw, Btiv en Aedescode.

#### **4. Werkwijze**

De Geschillencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een Reglement dat is gepubliceerd op haar website. Dit Reglement is met ingang van 1 februari 2019 gewijzigd (zie paragraaf 1.3 Klachtenreglement 2019). Sindsdien geldt het Klachtenreglement 2019 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de Klachtencommissie kunnen huurders een klachtenformulier downloaden. Na ontvangst van het klachtenformulier wordt door de voorzitter van de Commissie beoordeeld of de klacht door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt die klacht in behandeling genomen, de zienswijze bij de corporatie gevraagd en volgt een hoorzitting. Beide partijen krijgen dan gelegenheid de klacht en hun zienswijze toe te lichten. Na een besloten beraadslaging doet de Commissie aansluitend uitspraak die binnen drie weken wordt verstuurd aan de corporatie en de klager.

Het verslag van de hoorzitting en het advies worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website. Pas in 2020 bleek dat in 2019 één keer abusievelijk op één plaats in één advies de naam van een klager niet is geanonimiseerd. Nadat de klager daarop wees is deze mislag (in AVG-termen een datalek) onmiddellijk ongedaan gemaakt. De betreffende corporatie is ingelicht. Deze corporatie heeft dit incident met vereiste zorgvuldigheid, conform haar regels en procedures, voor datalekken afgewikkeld.

Bij het behandelen van klachten was door de Corona-pandemie aanpassing van de procedure geboden. Artikel 14 ('Onvoorziene omstandigheden') van ons Klachtenreglement 2019 bood daarvoor voldoende ruimte. De intake van klachten en het voorbereiden van behandeling daarvan konden volgens gewone routine blijven verlopen. Hoorzittingen zijn soms uitgesteld, een aantal klachten is met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld. Online hoorzittingen online zijn aangeboden, doch klagers hebben daarvan afgezien. Steeds is gewerkt conform door de Rijksoverheid gegeven voorschriften en adviezen.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn niet bindende adviezen aan het bestuur van een corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd gevolgd. Is een corporatie van mening dat zij van het door de Commissie gegeven advies moest afwijken, dan volgt overleg. Dat is in 2020 niet gebeurd.

## 5. Overlegvormen en communicatie

De deelnemende corporaties vergaderen standaard tweemaal per jaar plenair. De eerste vergadering vond plaats in het voorjaar in aanwezigheid van de leden van de Commissie. In die vergadering verantwoordde de Commissie zich via haar jaarverslag aan de deelnemers. Dit overleg vond plaats op 23 juni 2020 ten kantore Meetingcenter Engels te Rotterdam. Overige agendapunten waren hoofdzakelijk:

- Verwerkersovereenkomst en ander AVG-beleid
- Klachtenbehandeling in tijden van corona
- Ervaringen met klachtrecht bij de Huurcommissie
- Rooster van (her)benoeming en aftreden

Het tweede overleg vond plaats in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2021 vast. Voorts bespraken zij de herziening van het convenant. Deze vergadering vond digitaal plaats op 17 november 2020.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar bijeen om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2020 vergaderden de voorzitters op 27 oktober 2020.

Op 14 januari, 9 april, 27 mei en 5 oktober 2020, vergaderde de Stuurgroep (resp. live, telefonisch en online) in aanwezigheid van het secretariaat en de voorzitter van de Commissie. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vicevoorzitter en het secretariaat. Alle onderwerpen die in dit jaarverslag de revue passeren stonden op de agenda's van deze vergaderingen.

### Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2020 vond over alle onderwerpen die in dit Jaarverslag zijn vermeld schriftelijke communicatie plaats tussen de Stuurgroep en de corporaties. Soms met verzoek om de berichtgeving door te sturen naar de huurdersorganisatie die aan een corporatie is

gelieerd. Deze communicatie vindt plaats via een email-rondschrijven dan wel via een aan een email gehechte Nieuwsbrief. In dit verslagjaar verscheen één nieuwsbrief op 17 juni 2020, met als enig onderwerp de agenda van de Voorjaarsvergadering.

### Website

De Commissie maakt gebruik van een website (thans [www.kcwzh.nl](http://www.kcwzh.nl)) die 'gehost' wordt door het secretariaat. Op die site is informatie te vinden over de Commissie, deelnemende corporaties en zijn alle (openbare) documenten en formulieren te vinden. Sinds 2015 wordt de website ook gebruikt voor het publiceren van (geanonimiseerde) uitspraken en voor het publiceren van actualiteiten.

De corporaties wezen huurders op het bestaan van de Geschillencommissie via een link of informatie op de eigen website. Jaarlijks checken we of de verwijzingen duidelijk en snel te vinden zijn.

## 6. Klachten in 2020

### Ontvangen klachten

In 2020 heeft de Geschillencommissie 91 klachten ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld.

### Aantal klachten ontvangen in 2020 / aantal wooneenheden

Corporatie	Aantal klachten	Aantal wooneenheden per 1 januari 2020
Arcade Wonen	2	7.737
De Goede Woning	1	6.380
De Zes Kernen	1	1.334
Dunavie	1	7.336
DUWO	6	32.343
Fien Wonen	1	3.325
Haagwonen	14	21.071
Poort6	1	6.634
Qua Wonen	3	8.563
Rondom Wonen	1	2.504
Staedion	15	35.829
Tablis Wonen	2	4.454
Trivire	2	13.999
Vidomes	10	17.393
Wassenaarsche Bouwstichting	1	2.131
Wonen Midden Delfland	1	1.657
Wonen Wateringen	1	2.006
Wbv Hoek van Holland	2	1.961
Woningbouwvereniging Poortugaal	1	1.171
Woonbron	17	37.615
Wooninvest	8	8.695
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>224.138</b>

### Analyse van klachten ingediend in 2020

In behandel- ling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Gegrond	
	2			Arcade Wonen
1				De Goede Woning
5		3		DUWO
1	1			Fien Wonen
10	5	2	1	Haag Wonen
1		1	1	Poort6
2	1			Qua Wonen
1		1		Rondom Wonen
9	4	4	1	Staedion
2		2		Tablis Wonen
1	1			Trivire
8	2	4	2	Vidomes
1	1			Wassenaarsche Bouw- stichting
1	1			Wonen Midden Delfland
1		1	1	Wonen Wateringen
1	1	1	1	Woningbouwvereniging Hoek van Holland
1		1		Woningbouwvereniging Poortugaal
11	3	6	4	Woonbron
2		1		Wooninvest
<b>61</b>	<b>22*</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>Totaal</b>

\* De commissie is van oordeel dat dit getal aan de hoge kant is en maakt in 2021 een analyse of corporaties de klacht pas echt in behandeling nemen als klager zich bij de commissie heeft gemeld.

## Typering

In 2020 heeft de Geschillencommissie 91 klachten ontvangen en 1 lopende klacht uit 2018 en 15 lopende klachten uit 2019 behandeld. Van de 91 ingediende klachten uit 2020 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd:

Corporatie	Aantallen woningen	Geground	Over last	Onder- houd	Mutatie	Finan- cieel	Overig
Arcade Wonen	7.737			1			1
De Goede Woning	6.380		1				
De Zes kernen	1.334			1			
Dunavie	7.336						1
DUWO	32.343		1	3		1	1
Fien Wonen	3.325						1
Haag Wonen	21.071	1	1	6		1	6
Poort6	6.634	1		1			
Qua Wonen	8.563			1			2
Rondom Wonen	2.504						1
Staedion	35.829	1	1	9		2	3
Tablis	4.454			2			
Trivire	13.999		2				
Vidomes	17.393	2	4			2	4
Wassenaarsche Bouwstichting	2.131			1			
Wonen Midden Delfland	1.657			1			
Wonen Wateringen	2.006	1			1		
WBV Hoek van Holland	1.961	1	1				1
WBV Poortugaal	1.171			1			
Woonbron	37.615	4	6	8			3
Wooninvest	8.695			4		1	3
<b>Totaal</b>	<b>224.138</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

De typering van 11 geground verklaarde '2020-klachten' is als volgt.

	overlast	onder- houd	mutatie- proce- dure	financi- eel	Dienstverlening / Overig
<b>Aantal geground ver- klaarde klachten</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

## 7. Financiële verantwoording

Overzicht van de door en voor de Commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden gemaakte kosten.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland		Verdeel sleutel woningen en periode actief	Jaardeel Actief	Kosten voorzitter stuurgroep	Overige algemene kosten	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Rijswijk Wonen (excl. BTW)	Totaal Bedrag incl. BTW
<b>Totale kosten 2020</b>				<b>4.564,79</b>	<b>11.298,28</b>	<b>3.233,06</b>	<b>23.209,91</b>	<b>41.859,23</b>	<b>2.000,36</b>	<b>4.225,00</b>	<b>91.277,88</b>
	Arcade	7737	1,00		334,49	95,72	687,13	130,43	59,22	125,08	1.458,34
	De Goede Woning (DGW)	6380	1,00		275,82	78,93	566,62	93,17	48,83	103,14	1.188,18
	De Zes Kern	1334	1,00		57,67	16,50	118,47	37,26	10,21	21,57	266,22
	Dunavie	7336	1,00	4.565	317,15	90,75	651,52	37,27	56,15	118,60	5.861,14
	DUWO	32343	1,00		1.398,26	400,12	2.872,43	3.007,26	247,56	522,88	8.558,32
	Fien Wonen	3325	1,00		143,75	41,13	295,30	74,54	25,45	53,75	645,21
	Groen Wonen Vlist	1031	1,00		44,57	12,75	91,56	1.052,65	7,89	16,67	1.229,60
	Haag Wonen	21071	1,00		910,95	260,67	1.871,35	5.478,07	161,28	340,65	9.094,51
	Lek en Waard Wonen	2556	1,00		110,50	31,62	227,00	172,00	19,56	41,32	610,69
	Poort6	6634	1,00		286,80	82,07	589,18	869,01	50,78	107,25	2.007,61
	QuaWonen	8563	1,00		370,20	105,93	760,49	1.400,83	65,54	138,44	2.870,51
	Ressort Wonen	2355	1,00		101,81	29,13	209,15	0,00	18,03	38,07	404,19
	Rhiant	1832	1,00		79,20	22,66	162,70	0,00	14,02	29,62	314,43
	Rijswijk Wonen	6195	1,00		267,82	76,64	550,19	0,00	47,42	100,15	1.063,25
	Random Wonen	2504	1,00		108,25	30,98	222,38	660,66	19,17	40,48	1.090,42
	Staedion	35829	1,00		1.548,97	443,25	3.182,03	5.314,80	274,24	579,24	11.464,17
	Tablis Wonen	4454	1,00		192,56	55,10	395,57	1.391,03	34,09	72,01	2.155,47
	Trivire	13999	1,00		605,21	173,18	1.243,27	1.007,98	107,15	226,32	3.410,64
	Vidomes	17393	1,00		751,94	215,17	1.544,70	6.320,46	133,13	281,19	9.305,64
	Wassenaarsche Bouwfichting	2131	1,00		92,13	26,36	189,26	111,80	16,31	34,45	477,55
	Wonen Midden-Delfland	1657	1,00		71,64	20,50	147,16	130,42	12,68	26,79	414,81
	Wonen Wateringen	2006	1,00		86,72	24,82	178,16	1.136,40	15,35	32,43	1.480,69
	Woningbouwstichting Samenwerking	264	1,00		11,41	3,27	23,45	0,00	2,02	4,27	45,31
	Woningbouwvereniging Beter Wonen	265	1,00		11,46	3,28	23,54	0,00	2,03	4,28	45,48
	Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1961	1,00		84,78	24,26	174,16	785,65	15,01	31,70	1.122,22
	Woningbouwvereniging Poortugaal	1171	1,00		50,62	14,49	104,00	468,90	8,96	18,93	669,88
	Woningbouwvereniging Reeuwijk	1110	1,00		47,99	13,73	98,58	0,00	8,50	17,95	190,51
	Woningbouwvereniging Heerjansdam	533	1,00		23,04	6,59	47,34	0,00	4,08	8,62	91,48
	Woningstichting Goudarak	364	1,00		15,74	4,50	32,33	0,00	2,79	5,88	62,47
	WoonCompas	9678	1,00		418,40	119,73	859,52	0,00	74,08	156,46	1.661,04
	Wooninvest	8695	1,00		375,90	107,57	772,22	4.322,60	66,55	140,57	5.814,93
	Woonkracht 10	11018	1,00		476,33	136,31	978,53	0,00	84,33	178,13	1.891,03
	Woonbron	37615	1,00		1.626,18	465,34	3.340,65	7.856,04	287,92	608,11	14.311,93
	<b>Totaal</b>	<b>261.339</b>	<b>33</b>	<b>4.564,79</b>	<b>11.298,28</b>	<b>3.233,06</b>	<b>23.209,91</b>	<b>41.859,23</b>	<b>2.000,36</b>	<b>4.225,00</b>	<b>91.277,87</b>



**Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen**

- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen uitbetaald aan commissieleden.
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, kantoorkosten en onderhoud website).
- Kosten administratie: Kosten financiële administratie uitgevoerd door Trivire.
- Overige algemene kosten Vaste kosten hierboven nog niet genoemd, vooral kosten Stuurgroep en overige kosten Voorzitter Geschillencommissie.

**Variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal zittingen**

- Beoordeling klachten: Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Geschillencommissie voor het beoordelen van klachten op ontvankelijkheid en verdeling over de zittingscommissies.
- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in de klacht betrokken is.

Uit de matrix voor de afrekening blijkt dat de netto totale kosten voor bedragen: € 91.278 -/- € 4.565 = € 86.713 bij 91 ingediende zaken in 2020. Dat is € 28.780 minder dan de begrote kosten voor 110 klachten: € 115.493. De oorzaken van deze onderschrijding zijn vooral minder klachten en minder eenmalige kosten dan in vorige jaren (destijds vanwege (a) toepassing AVG, (b) voorbereiding nieuw Klachtenreglement, (c) eenmalige kosten wegens uitbreiding aantal deelnemende corporaties en (d) personeelszaken (roosters benoeming plus sollicitatieprocedures)).

	Begroot 2020	Werkelijk 2020	Werkelijk 2019
Aantal klachten	110	91	92
Netto totale kosten	€ 115.493	€ 86.713	€ 95.481
Kosten per klacht	€ 1.050	€ 953	€ 1.038
Vaste kosten	€ 43.547	€ 42.853	€ 42.615
Variabele kosten	€ 71.946	€ 43.860	€ 52.866

Rekenen we de kosten terug naar vaste en variabele kosten, dan zijn die als volgt:

- Vaste kosten per woongelegenheden (€ 42.853 : 261.339) = € 0,16 (2019: € 0,18, in 2018: € 0,20)
- Variabele kosten per behandeld klacht (€ 43.860 : 91) = € 482 (in 2019 € 575, in 2018 € 596)

## 8. Vergoedingen

### Vergoeding hoorzittingen\*:

één klacht	€ 139,60
twee klachten	€ 232,37
drie klachten	€ 302,49

\* Als een al geplande zitting door een aanbod van de corporatie aan klager komt te vervallen, worden de kosten door de commissieleden wel gedeclareerd.

**Bezoek op locatie** € 139,60

### Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 186,15 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 186,15

Voorzittersoverleg	€ 186,15
Commissieoverleg	€ 186,15
Overleg met Stuurgroep	€ 186,15
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 302,49 bijeenkomsten > 2 uur

### Scholing

2 dagdelen € 302,49

### Beoordelen klachten (door voorzitter/vicevoorzitter Geschillencommissie)

Per klacht € 23,26

### Voorzitter Geschillencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief € 106,75

**Kilometervergoeding** € 0,35 per kilometer

De vacatiegelden worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS.

### Honorarium voorzitter Stuurgroep

Op 1 oktober 2016 droeg Dunavie de voorzitter van de Stuurgroep voor benoeming voor. Deze functie vereist juridische expertise. Omdat Dunavie geen jurist in dienst had, is gekozen voor benoeming van een niet-medewerker/jurist. Stuurgroepleden die door een verhuurder worden benoemd vanuit de eigen formatie ontvangen geen vergoeding voor zo'n lidmaatschap. In overleg tussen Stuurgroep, Dunavie en de toen beoogd voorzitter is in dit afwijkende geval als vergoeding afgesproken: 8 uur per maand à € 75,00 excl. btw en reiskosten (uurtarief is geïndexeerd naar, in 2020, € 78,00). Dunavie betaalt 50% van deze kosten, in 2020: € 4.564,79. Op 13 juli 2016 zijn de convenant-deelnemers hierover schriftelijk geïnformeerd. Deze oplossing stuitte niet op bezwaren. Bij herbenoeming van de voorzitter, per 1 oktober 2020, is voorgesteld deze bijzondere inkomsten te laten vervallen met ingang van 2021. In de begroting 2021 zijn deze kosten volledig opgenomen als onderdeel van de vaste kosten, die alle corporaties gezamenlijk betalen naar rato van het aantal woongelegenheden.