



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2018

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 27-03-2019
door de voorzitter van de Geschillencommissie

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen qua behandeling van klachten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Basis en samenstelling Geschillencommissie	6
3. De Stuurgroep.....	7
4. Werkwijze.....	9
5. Overlegvormen en communicatie	9
6. Publiciteit en naamsbekendheid.....	10
7. Klachten in 2018.....	10
8. Financiële verantwoording.....	13
9. Vergoedingen.....	15

Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
Btiv	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015
GCWZH	Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
MvT	Memorie van Toelichting
UHW	Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte
Wonw	Woningwet 2015

Voorwoord

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (GCWZH) is op 1 januari 2015 ontstaan uit het samengaan van de Geschillencommissie Huursector en de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid.

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland functioneerde in 2018 als onafhankelijk orgaan voor de 24 aangesloten woningcorporaties in geschillen tussen huurder en verhuurder, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet en in artikel 109 Btiv. In 2018 beheerden deze corporaties 241.609 woningen. Dat is de som van huurwoningen en circa 8.675 woningen die onder voorwaarden zijn verkocht (KoopGarant of een andere bijzondere constructie).

Ook in 2018 schonken de corporaties veel aandacht aan klachten van huurders. Zij benaderen de Geschillencommissie als een formeel orgaan dat autoriteit heeft verworven: adviezen worden opgevolgd. Tevens trekt men lering uit alle casussen.

In 2018 werden aan de commissie 102 zaken voorgelegd (2017: 99). Daarvan waren er 74 ontvankelijk (2017: 68).

De commissie heeft in 2018 uitspraak gedaan in 59 zaken. Hiervan zijn er 9 die ingediend waren in 2017. Van 10 in 2018 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2019 uitspraak te doen.

Tijdens het verslagjaar zijn 18 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken. In 2018 viel bij 28 gevallen het oordeel van de Commissie uit in het voordeel van de klager (2017: 24).

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland ontving geen bezwaar van deelnemende corporaties tegen een gegeven advies.

De kosten van de geschillenbeslechting kwamen in 2018 uit op € 106.775 (in 2017 € 93.379). De vaste kosten per verhuureenheid bedragen in 2018 € 0,20 (2017: € 0,17) terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 596,08 bedragen (2017: € 562,69). De toename van kosten is deels incidenteel, vooral als gevolg van meer overleg dan gebruikelijk is, vanwege (a) toepassing AVG, (b) voorbereiding nieuw Klachtenreglement, (c) eenmalige kosten wegens uitbreiding aantal deelnemende corporaties en (d) personeelszaken zoals roosters benoeming en sollicitatieprocedures.

De Geschillencommissie bedankt de corporaties voor het in haar gestelde vertrouwen.

Ir. H. Zwartkruis
Voorzitter Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen qua behandeling van klachten

In 2018 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2018
Arcade Wonen (per 01-07-2018)	7.295
De Goede Woning	6.565
De Zes Kernen	1.371
Dunavie	7.331
DUWO	32.342
Fien Wonen	3.322
Haagwonen	21.738
Heerjansdam	547
Poort6	6.928
Poortugaal	1.179
Ressort Wonen	2.397
Rhiant	1.815
Rijswijk Wonen	6.149
Staedion	35.163
Tablis Wonen	4.658
Trivire	13.838
Vidomes	17.911
Wassenaarsche Bouwstichting	2.362
Wonen Midden Delfland (per 01-10-2018)	1.568
Wonen Wateringen	1.994
Woonbron (incl. Koopgarantwoningen) ¹	44.478
WoonCompas	862
Wooninvest (per 1 april 2018)	8.611
Woonkracht 10	11.185
Totaal	241.609

Per 1 januari 2019 namen de Stichting Lek en Waard Wonen (2.283 woningen) en WBV Reeuwijk (circa 1.155 woningen) deel aan het Convenant. Met ingang van 10 februari is WBV Hoek van Holland (circa 2.000 woningen) de 27^{ste} deelnemer.

Landelijke ontwikkelingen

Als grondslag voor onze behandeling van klachten 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.”*

¹ Alleen bij Woonbron worden de circa 8.675 Koopgarantwoningen meegeteld omdat Woonbron ook geschillenbeslechting in deze sector heeft ondergebracht bij de GCWZH.

De minister heeft met Aedes en de Woonbond overleg gepleegd om te komen tot een klachtenbehandeling ter uitvoering van deze uitgangspunten. In het najaar van 2015 is onze Commissie benaderd met de vraag deel te nemen aan een klankbordgroep van Aedes om te bezien welke modellen in aanmerking zouden komen binnen dit wettelijk kader. Het instellen van regionale commissies (werkzaam op basis van één landelijk reglement) bleek één van de opties. Eerder genoemd overleg tussen de minister, Aedes en de Woonbond leidde in 2016 niet tot een eensluidende opvatting voor een nieuwe opzet voor het behandelen van klachten.

Vervolgens verraste de minister een ieder op 16 januari 2017 met Wetsvoorstel 34 652: *“Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in verband met een verdere modernisering van de Huurcommissie en met de introductie van een verhuurdersbijdrage.”* Blijkens dit wetsvoorstel was de minister van oordeel dat behandeling van klachten door corporaties moet voldoen aan eisen van de *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten 2015*. Daarom stelde de minister voor de behandeling van klachten ex artikel 55b lid 3 Wonw als een nieuwe taak aan de Huurcommissie toe te delen.

In de loop van 2018 is dit wetsvoorstel, enigszins geamendeerd, aangenomen. Enkele financiële onderdelen van deze wet, zoals wijziging van leges en invoering van de Verhuurdersbijdrage, zijn op 7 augustus 2018 in werking getreden. De behandeling van klachten door de Huurcommissie is sinds 1 januari 2019 van kracht.

Deze nieuwe taak voor de Huurcommissie vergde wijziging van de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte* (UHW). Daar is artikel 4 UHW nu aangevuld met een vijfde en zesde lid. De strekking van deze bepalingen is dat geschillen die voortvloeien uit geschillen van huurders – geschillen over de door de verhuurders geleverde producten en verrichte diensten - aan de Huurcommissie kunnen worden voorgelegd, wanneer huurder en verhuurder er samen niet uitkomen.

De Huurcommissie kan uitspreken of een klacht gegrond of ongegrond is (artikel 19aa en 41 UHW). De Huurcommissie 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 rapporteert de minister dat tussen marktpartijen draagvlak bleek voor instandhouding van de huidige klachtenbehandeling door corporaties, met de mogelijkheid om klachten vervolgens bij één branchebreed loket in te kunnen dienen. Voor dat doel, ook voor de particuliere sector, is de Huurcommissie voorgesteld als dé aangewezen centrale geschillenbeslechter voor de gereuleerde woningsector. De minister ging ervan uit dat klachten in het algemeen door huurders en verhuurders onderling kunnen worden opgelost.

De taakuitbreiding van de Huurcommissie is (slechts) op 250 dossiers per jaar geschat. 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.”* (Kamerstukken II, 2016-2017, 34 652, nr. 3, MvT, p.19.)

Na beroep op de Huurcommissie kan een partij, die niet tevreden is over de 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 Huurcommissie om een uitspraak was verzocht.²

Klachtenreglement GCWZH 2019

Zoals uit de hiervoor besproken nieuwe regelgeving blijkt, noopt deze niet tot aanpassing van de structuur van de GCWZH. In de praktijk van de GCWZH is wel behoefte gebleken aan aanpassing van het Reglement. Deze behoefte aan aanpassing heeft de GCWZH in het najaar van 2018 aangegrepen om dit Reglement af te stemmen op de landelijke ontwikkeling zoals zojuist omschreven.

Op 25 september 2018 stelde de Stuurgroep een vernieuwd Klachtenreglement voor. Op 16 oktober volgde een 'gewijzigd voorstel', nader afgestemd op het Voorbeeld Klachtenreglement Aedes 2018, dat één dag eerder 'ineens' was gepubliceerd! Dit reglement heet inmiddels 'Klachtenreglement GCWZH 2019'. De datum van inwerkingtreding was, conform stappenplan, 1 februari 2019. Hoe dit allemaal zo gekomen is, blijkt uit de 'Inleiding en algemene toelichting', die aan de tekst van het Klachtenreglement GCWZH 2019 vooraf gaat.

Het Klachtenreglement GCWZH 2019 bevat nu wél klachtrecht voor kandidaat-huurders en klachtrecht voor Koopgarant-kopers van Woonbron (tenzij daarvoor een meer aangewezen andere organisatie bestaat). We hebben afgezien van een klachtrecht voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies in het kader van de Overlegwet, 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 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting niet toe.

De Stuurgroep verwachtte in september 2018 dat elke aan de GCWZH deelnemende corporatie het concept-reglement om advies zou voorleggen aan haar huurdersorganisatie en dat er tijdig een akkoord zou volgen. Welnu, eind januari 2019 bleek dat er drie categorieën zijn: corporaties en huurdersorganisaties die bij recente toetreding het nieuwe Klachtenreglement 'automatisch' accepteerden, corporaties en huurdersorganisaties die uitdrukkelijk akkoord zijn gegaan en corporaties en huurdersorganisaties die geen bezwaar hebben geopperd.

Deze uitkomst rechtvaardigde de conclusie dat het Klachtenreglement GCWZH 2019 zonder tegenstem op 1 februari 2019 in werking kon treden. Alle contactpersonen is verzocht dit feit én het Klachtenreglement GCWZH 2019 zo spoedig mogelijk ter kennis te brengen van de directie en van de huurdersorganisatie(s). De implementatie vergt nog een communicatieslag, zowel binnen een corporatie als tussen corporaties en huurdersorganisaties, bewonerscommissies en huurders.

2. Basis en samenstelling Geschillencommissie

De GCWZH is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit Convenant, evenals het door de GCWZH gehanteerde Reglement, is gepubliceerd via de website van de Geschillencommissie.

Voor het faciliteren en instandhouden van de Commissie is een Stuurgroep verantwoordelijk.

² Zie voorts <https://www.huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie/wetswijziging-uitvoeringswet-huurprijzen-woonruimte/taakuitbreiding-huurcommissie/>

Samenstelling

De Commissie telt momenteel negen commissieleden verdeeld over 3 kamers. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundige, een jurist en een maatschappelijk verantwoordelijke. De leden worden volgens een rooster benoemd door corporaties, huurdersorganisaties, of de Stuurgoep van de GCWZH.

Per 1 januari 2018 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

	<u>Benoemd door</u>
De heer H. Zwartkruis (voorzitter)	Commissie
De heer F. van Heusden (vicevoorzitter)	Commissie
Mevrouw W. de Koning	Corporatie Woonkracht 10
Mevrouw C. Carton	Huurdersorganisatie Woonkracht 10
De heer H. Stapel	Corporatie Poort6
De heer A.S. Perniciaro	Corporatie Haagwonen
Mevrouw M. Smulders-Suermondt	Stuurgroep
Mevrouw A. Alblas	Stuurgroep
Mevrouw P.T.E. Lock	Stuurgroep

Per 1 september 2018 heeft mevrouw Wil de Koning-Pierens, sinds 2008 lid van de GCWZH, ontslag gevraagd en gekregen. Mevrouw de Koning meldde: *“Mede gelet op mijn leeftijd wordt het gewoon tijd om nog eens wat anders te gaan doen”*. De GCWZH heeft feestelijk afscheid genomen. Namens de GCWZH bedankte de voorzitter van de commissie haar voor haar wijze inzet en haar vermogen om een gespannen huurder tijdens een hoorzitting meteen op zijn of haar gemak te stellen.

Imiddels is de heer Ibrahim Ahmed, jurist, per 1 februari 2019 tot lid GCWZH benoemd. Deze benoeming volgde voor het eerst op een openbare sollicitatieprocedure. Op 9 december 2018 heeft de Stuurgroep de woningcorporaties voorgesteld om de heer Ahmed voorwaardelijk te benoemen tot lid van de Geschillencommissie, een benoeming die na januari 2019 zou overgaan in onvoorwaardelijke benoeming, tenzij besturen van de deelnemende corporaties daartegen bezwaar zouden maken. Zo'n bezwaar is niet geuit.

De GCWZH werd secretariaeel ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie werd verzorgd door Stichting Trivire in Dordrecht. Per 1 januari 2018 is deze taak overgedragen aan Rijswijk Wonen.

3. De 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 per 1 januari 2018 uit:

<u>Naam</u>	<u>Benoemd door</u>
De heer P.G.A. van der Sanden (voorzitter)	Stichting Dunavie

Mevrouw E. Piepers-Westermeijer
De heer R. den Ouden (lid)
De heer C. Oostindie

Stichting Woonbron
GOHD (huurdersorganisatie)
Stichting Huurdersbelangen Duinstreek

Per 1 september 2018 is op haar verzoek ontslag als lid van de Stuurgroep verleend aan mevrouw mr Eveline Piepers-Westermeijer. Zij was begonnen aan een veeleisende studie Specialisatie Onroerend Goedrecht. De voorzitter van de Stuurgroep heeft mevrouw Piepers-Westermeijer bedankt voor haar zorgvuldige adviezen, zoals over toepassing van de AVG, alsook bij het opstellen van het Klachtenreglement 2019 en het rooster van (her)benoeming en aftreden.

Per 11 december 2018 heeft de heer Cees Oostindie zijn lidmaatschap van de Stuurgroep beëindigd. Zijn gezondheid liet niet langer toe dat hij naast zijn werkzaamheden als voorzitter van de Stichting Huurdersbelangen De Duinstreek (Katwijk) andere activiteiten ontplooit. De voorzitter van de Stuurgroep heeft dit besluit uiteraard gerespecteerd én de heer Oostindie beterschap gewenst. Daarbij is opgemerkt dat de heer Oostindie zijn temperament als belangbehartiger van huurders in Stuurgroep-verband steeds proportioneerde tot waardevolle inbreng voor het functioneren van de GCWZH.

Per 27 januari 2019 is op zijn verzoek ontslag als lid van de Stuurgroep verleend aan de heer Rafel den Ouden. De heer Den Ouden was in 2010 benoemd op voordracht van de Combiraad, de huurdersorganisatie die is gelieerd aan Woonkracht 10 (Alblasserdam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht en Zwijndrecht). De heer Den Ouden is steeds gewaardeerd als degelijke persoon, met wie de samenwerking altijd prettig verliep. Huurdersparticipatie is een serieuze aangelegenheid. De spanning tussen een huurdersvertegenwoordiger en een verhuurder kan ongewild hoog oplopen. Beland in zo'n situatie besloot de heer Den Ouden zijn inzet aan andere onderwerpen te gaan wijden. De voorzitter van de Stuurgroep heeft de heer Den Ouden bedankt voor zijn jarenlange inzet.

Voor de functie lid Stuurgroep zijn eind 2018 twee personen voorgedragen. De Stuurgroep heeft beide voordrachten getoetst aan vereisten die blijkens de vacaturemelding voor deze functie gelden. Beide kandidaten voldoen daaraan ruimschoots. Het Convenant GCWZH laat echter in het midden wie leden van de Stuurgroep benoemt. Daarom is voorgesteld: de Stuurgroep meldt aan de woningcorporaties die deelnemen in de GCWZH dat zij voornemens is beide personen te benoemen, met ingang van 1 maart 2019, tenzij zou blijken dat een of meer woningcorporaties dan wel een of meer aan corporaties gelieerde huurdersorganisaties daartegen ernstige bezwaren oppert. Dit bericht – met beknopte vermelding van personalia en kwaliteiten - is verspreid via de contactpersonen van de GCWZH bij de deelnemende corporaties.

Het resultaat van deze procedure is dat per 1 maart 2019 zijn benoemd:

- De heer John Oomen, gepensioneerd, oud-medewerker van de Koninklijke Marine, op voordracht door Stichting Huurdersbelangen Duinstreek (huurdersorganisatie gelieerd aan Dunavie, Katwijk),
- De heer Bas Molenaar, Beleidsadviseur Wonen, op voordracht van woningcorporatie De Goede Woning, Zoetermeer.

Ondanks deze benoemingen kampte de Stuurgroep toen nog met één vacature. Voor deze functie heeft de GCWZH een vacaturemelding geplaatst op haar website. De corporaties is geadviseerd ook zo'n publicatie te overwegen ter bevordering van min of meer

openbare werving. Deze vacature in de Stuurgroep gold voor een kandidaat op voordracht van een huurdersorganisatie. Bij het schrijven dit Jaarverslag was deze sollicitatieprocedure nog niet beëindigd.

De Stuurgroep faciliteert de GCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor. 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 geschillen.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Commissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan de transparantie-eisen gesteld door KWH, Woningwet, 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 2). Sindsdien geldt het Klachtenreglement GCWZH 2019 als grondslag voor behandeling van klachten.

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

Wanneer een geschil ontvankelijk is verklaard, wordt het geschil in behandeling genomen en volgt een hoorzitting. Beide partijen krijgen dan gelegenheid gesteld hun zienswijze toe te lichten. Na een besloten beraadslaging doet de Commissie aansluitend uitspraak.

De uitspraken van de Geschillencommissie in 2018 waren 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 2018 niet gebeurd.

5. Overlegvormen en communicatie

De deelnemende corporaties vergaderen standaard twee maal per jaar plenair. De eerste vergadering vond plaats in het voorjaar in aanwezigheid van een vertegenwoordiging van de Commissie. In die vergadering verantwoordde de Commissie zich via haar jaarverslag aan de deelnemers. Dit overleg vond plaats op dinsdag 8 mei 2018 ten kantore van De Goede Woning.

Het tweede overleg vond plaats in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2018 vast. Die vergadering vond plaats op 15 november 2018 bij Wooninvest.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar bijeen om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2018 vergaderden de voorzitters op 5 april 2018.

Op 22 maart, 28 mei en 10 september 2018 vergaderde de Stuurgroep in aanwezigheid van het secretariaat. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vicevoorzitter en het secretariaat.

Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2018 vond over alle onderwerpen die in dit Jaarverslag zijn vermeld schriftelijke communicatie plaats tussen de Stuurgroep en de corporaties. Soms met verzoek 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.

Website

De Commissie maakt gebruik van een website (www.gcwzh.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.

Teamweb

De GCWZH beschikt over een virtueel kantoor, het 'Teamweb'. Hierop wordt relevante informatie geplaatst voor commissieleden, stuurgroepleden en contactpersonen van de aangesloten corporaties.

6. Publiciteit en naamsbekendheid

De brochure en het Reglement van de Geschillencommissie waren gedurende het gehele jaar beschikbaar bij de aangesloten woningcorporaties.

De aangesloten corporaties wezen hun bewoners op het bestaan van de Geschillencommissie via een link of informatie op de eigen website. Jaarlijks wordt gecontroleerd of de verwijzingen duidelijk en snel te vinden zijn.

7. Klachten in 2018

Ontvangen klachten

In 2018 heeft de Geschillencommissie 102 klachten ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal klachten ontvangen in 2018 / aantal woongelegenheden

Corporatie	Aantal geschillen	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2018
Arcade Wonen (per 01-07-2018)	1	7.295
De Goede Woning	1	6.565
De Zes Kernen		1.371
Dunavie		7.331
DUWO	3	32.342
Fien Wonen	1	3.322
Haagwonen	27	21.738
Heerjansdam		547
Poort6		6.928
Poortugaal		1.179
Ressort Wonen	1	2.397
Rhiant		1.815
Rijswijk Wonen	2	6.149
Staedion	24	35.163
Tablis Wonen		4.658
Trivire	5	13.838
Vidomes	11	17.911
Wassenaarsche Bouwstichting	1	2.362
Wonen Midden Delfland (per 01-10-2018)		1.568
Wonen Wateringen		1.994
Woonbron	17	44.478
Wooninvest (per 1 april 2018)	7	8.611
Wooncompas		862
Woonkracht10		11.185
Totaal	101*	241.609

* De totaalstelling van bovenstaande tabel sluit op 101. Dit is gelegen in het feit dat één klacht afkomstig was van een verhuurder die niet aangesloten is bij het convenant van de Geschillencommissie Wonen Zuid Holland (Vestia).

Analyse van klachten ingediend in 2018*

In behandeling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Gegrond	
1				Arcade Wonen
3		3	1	DUWO
21	4	13	6	Haag Wonen
1		1		Fien Wonen
1		1	1	Rijswijk Wonen
19	5	13	8	Staedion
4		3		Trivire
8	2	4	2	Vidomes
1		1	1	Wassenaarsche Bouwstichting
9	1	9	3	Woonbron
6	3	3	1	Wooninvest
74	15	50	23	Totaal

* De aantallen tellen niet op tot een vergelijkbaar totaal in het voorwoord vanwege de overloop van de behandeling van geschillen over het kalenderjaar heen.

Typering

In 2018 heeft de Geschillencommissie 102 geschillen ontvangen en 14 lopende geschillen uit 2017 behandeld. De onderwerpen kunnen als volgt worden getypeerd:

Aantallen woningen		Geground	Over- last	Onder- houd	Mutatie	Finan- cieel	Overig
7.295	Arcade Wonen						1
6.565	De Goede Woning			1			
32.342	DUWO	1		1			2
21.738	Haag Wonen	6	5	13		2	6
3.322	Fien Wonen			1			
2.397	Ressort Wonen			1			
6.149	Rijswijk Wonen	1	1	1			
35.163	Staedion	8	4	16	2	1	2
13.838	Trivire		2	3			
17.911	Vidomes	2	4	3		3	1
2.362	Wassenaarsche	1				1	
44.478	Woonbron	3	1	7	2	3	4
8.611	Wooninvest	1	2	1		1	3
Totaal		23	19	48	4	11	19

De totaalstelling van bovenstaande tabel sluit op 101. Dit is gelegen in het feit dat één klacht afkomstig was van een verhuurder die niet aangesloten is bij het convenant van de Geschillencommissie Wonen Zuid Holland (Vestia).

De typering van 23 geground verklaarde geschillen is als volgt.

	overlast	onder- houd	mutatie- proce- dure	financi- eel	Dienstverlening / Overig
Aantal geground ver- klaarde geschillen	3	14	0	2	4

8. Financiële verantwoording

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

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland	Jaardeel Actief	Verdeel sleutel woningen en periode actief	Kosten voorzitter stuurgroep	Overige algemene kosten	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Rijswijk Wonen (excl. BTW)	Totaal per corporate BTW	BTW uren	Bedrag incl. BTW
	0,50	3929		9.849,46	3.788,68	27.225,40	58.864,77	1.935,00	4.225,00	105.868,32		
42 Arcade per 01-07-2018				170,29	65,50	470,71	124,61	33,45	73,05	937,61	15,34	952,95
19 De Goede Woning (DGW)	1,00	6482		280,94	108,07	776,57	71,22	55,19	120,51	1.412,50	25,31	1.437,81
40 De Zes Kernen	1,00	1351		58,55	22,52	161,85	0,00	11,50	25,12	279,55	5,27	284,83
20 Dunavie	1,00	7351	4.850	318,61	122,55	880,68	965,45	62,59	136,67	7.336,55	28,70	7.365,25
25 DUWO - Leiden	1,00	0		0,00	0,00	0,00	890,79	0,00	0,00	890,79	0,00	890,79
27 DUWO - Amsterdam	1,00	0		0,00	0,00	0,00	1.698,57	0,00	0,00	1.698,57	0,00	1.698,57
21 DUWO - Delft	1,00	32343		1.401,81	539,22	3.874,81	89,00	275,40	601,32	6.781,55	126,28	6.907,82
31 DUWO - Deventer	1,00	0		0,00	0,00	0,00	71,21	0,00	0,00	71,21	0,00	71,21
16 Fien Wonen	1,00	3123		135,36	52,07	374,15	1.012,25	26,59	58,06	1.658,47	12,19	1.670,67
32 Haag Wonen	1,00	21701		940,56	361,80	2.599,86	16.831,39	184,78	403,46	21.321,85	84,73	21.406,58
12 Poort6	1,00	6927		300,23	115,49	829,88	0,00	58,98	128,79	1.433,36	27,04	1.460,41
18 Resort Wonen	1,00	2385		103,37	39,76	285,73	53,41	20,31	44,34	546,92	9,31	556,24
14 Rhiant	1,00	1822		78,97	30,38	218,28	0,00	15,51	33,87	377,02	7,11	384,13
33 Rijswijk Wonen	1,00	6142		266,21	102,40	735,83	1.068,08	52,30	114,19	2.339,01	23,98	2.362,99
34 Saedion	1,00	35328		1.531,18	588,98	4.232,42	10.706,33	300,81	656,81	18.016,54	137,93	18.154,47
13 Tablis Wonen	1,00	4629		200,63	77,17	554,57	0,00	39,42	86,06	957,85	18,07	975,92
10 Trivie	1,00	13925		603,54	232,16	1.668,27	3.177,72	118,57	258,89	6.059,14	54,37	6.113,50
35 Vidomes	1,00	19048		825,58	317,57	2.282,02	5.285,16	162,19	354,14	9.228,64	74,37	9.301,01
36 Wassenaarsche Bouwstichting	1,00	2348		101,77	39,15	281,30	1.172,27	19,99	43,65	1.658,13	9,17	1.667,29
44 Wonen Midden-Delfland 01-10-2018	0,25	392,25		17,00	6,54	46,99	0,00	3,34	7,29	81,17	1,53	82,70
39 Wonen Wateringen	1,00	1988		86,16	33,14	238,17	0,00	16,93	36,96	411,37	7,76	419,13
38 Woningbouwvereniging Poortugaal	1,00	1178		51,06	19,64	141,13	0,00	10,03	21,90	243,76	4,60	248,36
15 Woningbouwvereniging Heerjansdam	1,00	544		23,58	9,07	65,17	0,00	4,63	10,11	112,57	2,12	114,69
1 Woonbron Delfshaven	1,00	35772		1.550,43	596,39	4.285,61	3.942,26	304,59	665,07	11.344,35	139,66	11.484,01
5 Woonbron Delft	1,00	0		0,00	0,00	0,00	2.091,84	0,00	0,00	2.091,84	0,00	2.091,84
8 Woonbron Dordrecht	1,00	0		0,00	0,00	0,00	1.061,67	0,00	0,00	1.061,67	0,00	1.061,67
7 Woonbron Hoogvliet	1,00	0		0,00	0,00	0,00	1.424,79	0,00	0,00	1.424,79	0,00	1.424,79
2 Woonbron IJsselmonde	1,00	0		0,00	0,00	0,00	3.442,90	0,00	0,00	3.442,90	0,00	3.442,90
3 Woonbron Spijkenisse	1,00	0		0,00	0,00	0,00	142,42	0,00	0,00	142,42	0,00	142,42
37 WoonCompas	1,00	862		37,36	14,37	103,27	0,00	7,34	16,03	178,37	3,37	181,73
41 Wooninvest per 01-04-2018	0,75	6465		280,21	107,78	774,53	3.541,44	55,05	120,20	4.879,20	25,24	4.904,45
11 Woonkracht 10	1,00	11215		486,08	186,97	1.343,60	0,00	95,49	208,51	2.320,65	43,79	2.364,44
Totaal		227.250	4.850,00	9.849,46	3.788,68	27.225,40	58.864,78	1.935,00	4.225,00	110.738,32	887,25	111.625,57

Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen

- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen uitbetaald aan commissieleden.
- Beoordeling geschillen : Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Geschillencommissie voor het beoordelen van geschillen op ontvankelijkheid en verdeling over de zittingscommissies.
- 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

- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in het geschil betrokken is.

Uit de matrix voor de afrekening blijkt dat de totale kosten voor bedragen: € 111.626 -/- € 4.850 = € 106.776 voor 102 ingediende zaken in 2018. Dat is € 6.246 meer dan de begrote kosten voor 100 geschillen: € 100.530. De oorzaken van deze overschrijding zijn vooral toename van kosten van het secretariaat en van hoorzittingen. De toegenomen secretariaatskosten zijn veroorzaakt door meer overleg dan gebruikelijk is, vanwege (a) toepassing AVG, (b) voorbereiding nieuw Klachtenreglement, (c) eenmalige kosten wegens uitbreiding aantal deelnemende corporaties en (d) personeelszaken (roosters benoeming plus sollicitatieprocedures).

	Begroot 2018	Werkelijk 2018	Werkelijk 2017
Aantal klachten	100	102	99
Kosten	€ 100.530	€ 106.776	€ 93.379
Kosten per klacht	€ 1005	€ 1.047	€ 943
Vaste kosten	€ 48.680	€ 45.976	€ 37.673
Variabele kosten	€ 51.850	€ 60.800	€ 55.706

De gemiddelde kosten per ingediende klacht bedroegen € 1047,00.

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

- Vaste kosten per woongelegenheden (€ 45.976: 227.250) = € 0,20 (2017: € 0,17)
- Variabele kosten per behandeld geschil (€ 60.800:102) = € 596,08 (2017: € 562,69)

9. Vergoedingen

Vergoeding hoorzittingen*:

één geschil	€ 133,80
twee geschillen	€ 222,70
drie geschillen	€ 289,90

* 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 € 133,80

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 178,41	bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 178,41	

Voorzittersoverleg	€ 178,41	
Commissieoverleg	€ 178,41	
Overleg met Stuurgroep	€ 178,41	
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 289,90	bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen	€ 289,90
------------	----------

Beoordelen geschillen (door voorzitter/vicevoorzitter Geschillencommissie)

Per geschil	€ 22,30
-------------	---------

Voorzitter Geschillencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief	€ 102,31
-----------	----------

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 benoemde Dunavie de voorzitter van de Stuurgroep. Deze functie vereist juridische expertise. Omdat Dunavie geen jurist in dienst heeft, is ervoor gekozen een niet-medewerker/jurist te benoemen. Leden 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 beoogde voorzitter is als vergoeding afgesproken: 8 uur per maand à € 75,00 excl. BTW en reiskosten. Dunavie betaalt 50% van deze kosten, in 2018 begroot op € 4.850). Op 13 juli 2016 zijn de convenant-deelnemers hierover schriftelijk geïnformeerd. Deze oplossing stuitte niet op bezwaren.