



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2019

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 9 april 2020
door de voorzitter van de Geschillencommissie

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen	4
2. Basis en samenstelling Geschillencommissie	7
3. De Stuurgroep.....	8
4. Werkwijze.....	9
5. Overlegvormen en communicatie	10
6. Klachten in 2019.....	11
7. Financiële verantwoording.....	14
8. Vergoedingen.....	16

Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
Amvb	Algemene maatregel van bestuur
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Btiv	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015
GCWZH	Geschillencommissie 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 2019 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 2019 beheerden deze corporaties circa 259.000 huurwoningen.

Ook in 2019 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 2019 zijn aan de commissie 92 zaken voorgelegd (2018: 102). Daarvan waren er 65 ontvankelijk (2018: 74).
- De commissie deed in 2019 uitspraak in 43 zaken. Hiervan zijn er 12 al ingediend in 2018. In 14 in 2019 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2020 uitspraak te doen.
- Tijdens het verslagjaar zijn 19 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken.
- In 2019 viel bij 23 gevallen het oordeel van de Commissie uit in het voordeel van de klager (2018: 28). Hiervan zijn er 5 die ingediend waren in 2018.

De GCWZH ontving twee bezwaren van deelnemende corporaties tegen een gegeven advies. In beide gevallen is de klacht afgewikkeld conform advies én is communicatie tussen GCWZH en deelnemer verbeterd.

De kosten van de GCWZH kwamen in 2019 uit op € 95.481 (in 2018 € 106.775, in 2017 € 93.379). De vaste kosten per verhuureenheid bedragen in 2019 € 0,18 (in 2018 € 0,20, in 2017: € 0,17) terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 575 bedragen (in 2018 € 596, in 2017: € 563). De afname van kosten is deels incidenteel, vooral als gevolg van minder klachten en minder algemene kosten (in 2018: (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

In 2019 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2019
Arcade Wonen	7.494
De Goede Woning	6.329
De Zes Kernen	1.337
Dunavie	7.314
DUWO	32.523
Fien Wonen	3.296
Groen Wonen Vlist (01-11-2019)	1.040
Haagwonen	21.244
Lek en Waard Wonen (01-01-2019)	2.281
Poort6	6.797
Qua Wonen (01-11-2019)	8.461
Ressort Wonen	2.364
Rhiant	1.834
Rijswijk Wonen	6.152
Rondom Wonen (01-04-2019)	2.424
Staedion	35.766
Tablis Wonen	4.649
Trivire	13.960
Vidomes	17.728
Wassenaarsche Bouwstichting	2.347
Wonen Midden Delfland	1.619
Wonen Wateringen	2.001
Woningbouwstichting Samenwerking (01-11-2019)	265
Woningbouwvereniging Beter Wonen (01-11-2019)	266
Woningbouwvereniging Heerjansdam	533
Woningbouwvereniging Hoek van Holland (10-02-2019)	1.961
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.175
Woningbouwvereniging Reeuwijk (01-01-2019)	1.118
Woningstichting Gouderak (01-11-2019)	364
Woonbron	35.276
WoonCompas	778
Wooninvest	8.597
Woonkracht 10	11.040
Totaal	250.333

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.”*

De minister heeft in 2016 met Aedes en de Woonbond overleg gepleegd om te komen tot een klachtenbehandeling ter uitvoering van deze wettelijke uitgangspunten. Dit overleg leidde niet tot een eensluidende opvatting. Vervolgens verraste de minister iedereen 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 als een nieuwe taak aan de Huurcommissie (HC) 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 HC is sinds 1 januari 2019 van kracht.

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 bepalingen 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). 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 rapporteert 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 taakuitbreiding van de HC is daarom (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 HC 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 HC om een uitspraak was verzocht.¹

¹ Zie voorts <https://www.huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie/wetswijziging-uitvoeringswet-huurprijzen-woonruimte/taakuitbreiding-huurcommissie/>

Klachtenreglement GCWZH 2019

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 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 HC 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. Alle contactpersonen van corporaties 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.

Verhouding GCWZH / HC

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. Toen bleek:

- Het heeft geruime tijd geduurd voordat de HC in staat was om uitspraken te doen over klachten zoals bedoeld in artikel 4 lid 5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (gedragingen van een verhuurder). Daarvoor moest een veelheid organisatorische voorwaarden worden vervuld, waaronder uitbreiding van personeel, scholing, voorlichting, inrichting administratie, e.d.
- In de loop van 2019 zijn 450 klachten bij de HC binnen gekomen. Veel meer dan de verwachte 250. Na 'filteren' bleek ongeveer de helft niet-ontvankelijk, bijvoorbeeld omdat niet eerst bij de verhuurder dan wel diens klachtencommissie was geklaagd, of omdat een onderwerp werd aangesneden dat de HC niet behandelt.
- Toen de HC resterende uitspraken ging behandelen vielen er nog meer af. Omdat de klager, na voorlichting door de HC, inzag dat de klacht kon vervallen, b.v.: alsnog opgelost of bij nader inzien niet klachtwaardig.
- Ten tijde van dit gesprek had de HC over ongeveer 30 klachten uitspraak gedaan. De eerste 10 waren medio januari 2020 bekend gemaakt via de HC-website. Uiteraard zijn deze uitspraken voorwerp van studie, waaraan de GCWZH zich kan spiegelen.
- De HC zal periodiek evalueren wat in organisatorische zin handig is, qua optimalisering van deze praktijk. Daarbij kan blijken dat behoefte bestaat aan HC-beleid, zoals ooit 'beleidsboeken' zijn ontstaan m.b.t. 'Woningwaardering', 'Gebreken' en/of 'Servicekosten'.

Nadere evaluatie kan eveneens leren in hoeverre het nuttig is dat de HC periodiek contact houdt met (regionale) klachtencommissies van woningcorporaties, wellicht via tussenkomst van Aedes. Het nut daarvan kan zijn dat deze instanties over en weer bij elkaar bekend zijn en elkaar vinden wanneer de praktijk daartoe aanleiding geeft, uiteraard met behoud van ieders onafhankelijkheid en integriteit.

Wijziging Woningwet 2015 en klachtrecht?

De minister van BZK bereidt wijziging van de Woningwet voor naar aanleiding van periodieke evaluatie van die wet. Deze wijziging kan ook betrekking hebben op het klachtrecht, zoals voorzien in art. 55b lid 3 Wonw en art. 109 Btiv. Zoals blijkt uit een internetconsultatie, eind 2019/begin 2020, overwoog de minister genoemde Wonw-bepaling 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 consultatie-versie van 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 bepaald dat dit het klachtenreglement van Aedes is. Dit 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 aanwijst, hetgeen bij ministerieel besluit gebeurt. Het betreft een technische aanpassing en geen voornemen om het aangewezen klachtenreglement zelf te wijzigen.”*

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. Als ‘bijkomend voordeel’ oppert de minister dat de inhoud van dat klachtenreglement kan worden opgenomen in een bijlage bij zijn besluit.

Dat art. 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. Dat klinkt wellicht nog wel mooi, doch dat geldt alleen voor wie steeds toenemende groei van de staat preferereert boven deregulering en marges voor maatwerk-initiatieven van onderaf.

Een consultatie is echter nog geen wet. Wat de GCWZH betreft: aan deze wijziging bestaat geen behoefte. Bovendien bleek bij de evaluatie van de Woningwet niet dat aan deze ministeriële overwegingen met betrekking tot het klachtrecht überhaupt behoefte bestaat.

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.

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 Stuurgroep van de GCWZH.

Per 1 januari 2019 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 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
De heer I. Ahmed (per 01-02-2019)	Stuurgroep

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

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 2019 uit:

<u>Naam</u>	<u>Benoemd door</u>
De heer P.G.A. van der Sanden (voorzitter)	Stichting Dunavie
De heer R. den Ouden (lid)	GOHD (huurdersorganisatie)

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 per 27 januari 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. Deze werving heeft per 1 juli 2019 geleid tot de benoeming van:

- Ruud Klein, gepensioneerd, oud-medewerker van de KPN, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, waarvan hij voorzitter is.

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 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 de 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). Sindsdien geldt het Klachtenreglement GCWZH 2019 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de Geschillencommissie 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.

De uitspraken van de Geschillencommissie in 2019 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 2019 tweemaal 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 de leden van de Commissie. In die vergadering verantwoordde de Commissie zich via haar jaarverslag aan de deelnemers. Dit overleg vond plaats op donderdag 9 mei 2019 ten kantore van Haag Wonen.

Het tweede overleg vond plaats in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2019 vast. Voorts bespraken we het beleid met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens, aan de hand van een notitie daarover. Deze vergadering vond plaats op 21 november 2019 bij Vidomes.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar bijeen om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2019 vergaderden de voorzitters op 21 maart en 17 september 2019.

Op 18 maart, 8 juli en 1 oktober 2019 vergaderde de Stuurgroep in aanwezigheid van het secretariaat en de voorzitter van de Commissie. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vicevoorzitter en het secretariaat.

Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2019 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. In dit verslagjaar verschenen Nieuwsbrieven op 4 februari en 12 november.

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.

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 2019

Ontvangen klachten

In 2019 heeft de Geschillencommissie 92 klachten ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal klachten ontvangen in 2019 / aantal wooneenheden

Corporatie	Aantal klachten	Aantal wooneenheden per 1 januari 2019
Arcade Wonen	3	7.494
De Goede Woning	1	6.329
Dunavie	1	7.314
DUWO	2	32.523
Groen Wonen Vlist	2	1.040
Haagwonen	17	21.244
Lek en Waard Wonen	2	2.281
Qua Wonen	2	8.461
Staedion	17	35.766
Trivire	1	13.960
Vidomes	11	17.728
Wassenaarsche Bouwstichting	1	2.347
Wonen Midden Delfland	1	1.619
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	3	1.961
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1	1.118
Woonbron	17	35.276
Wooninvest	10	8.597
Totaal	92	205.058

Analyse van klachten ingediend in 2019

In behandel- ling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Gegrond	
2		1	1	Arcade Wonen
1		1		De Goede Wo- ning
1		1	1	Dunavie
1	1			DUWO
2		1		Groen Wonen Vlist
11	1	5	4	Haag Wonen
2		2	1	Lek en Waard Wonen
2				Qua Wonen
10	2	8	3	Staedion
1		1		Trivire
8	5	2		Vidomes
1		1	1	Wassenaar- sche Bouw- stichting
1		1	1	Wonen Midden Delfland
2		1	1	Woningbouw- vereniging Hoek v Holland
1	1			Woningbouw- vereniging Reeuwijk
11	6	5	2	Woonbron
8	3	3	3	Wooninvest
65	19	33	18	Totaal

* Deze aantallen stemmen niet overeen met in het voorwoord vermelde cijfers als gevolg van over-
loop van de behandeling van geschillen over het kalenderjaar heen.

Typering

In 2019 heeft de Geschillencommissie 92 klachten ontvangen en 12 lopende klachten uit 2018 behandeld. Van de 92 ingediende klachten kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd:

Aantal- len wo- ningen		Gegron- d	Over- last	Onder- houd	Mutatie	Finan- cieel	Overig
7.494	Arcade Wonen	1		2			1
6.329	De Goede Wo- ning			1			
7.314	Dunavie	1	1				
32.523	DUWO			2			
174	Groen Wonen Vlist				1		1
21.244	Haag Wonen	4	2	8		3	4
2.281	Lek en Waard Wonen	1	1				1
1.413	Qua Wonen		1	1			
35.766	Staedion	3	4	6	1	1	5
13.960	Trivire					1	
17.728	Vidomes		1	7		2	1
2.347	Wassenaarsche	1		1			
1.619	Wonen Midden Delfland	1				1	
1.746	Woningbouwver- eniging Hoek van Holland	1	2				1
1.118	Woningbouwver- eniging Reeuwijk						1
35.276	Woonbron	2	2	7		1	7
8.597	Wooninvest	3	2	2	1		5
Totaal		18	16	37	3	9	27

De typering van 18 gegronnd verklaarde '2019-klachten' is als volgt.

	overlast	onder- houd	mutatie- proce- dure	financi- eel	Dienstverlening / Overig
Aantal gegronnd ver- klaarde geschillen	7	4	1	2	4

7. Financiële verantwoording

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

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland	Datum toetreding 2019	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 (incl. BTW)	Totaal per corporatie (incl. BTW)
Arcade		1,00	7.494		305	90	772	2.682	62	159	4.069
De Goede Woning (DGW)		1,00	6.329		258	76	652	1.046	52	134	2.218
De Zes Kernen		1,00	1.337		54	16	138	0	11	28	248
Dunavie		1,00	7.314	4.520	298	87	754	1.062	61	155	6.936
DUWO - Delft		1,00	32.523		1.324	389	3.352	163	269	690	6.187
Fien Wonen		1,00	3.296		134	39	340	0	27	70	610
Groen Wonen Vlist	1-11-2019	0,17	174		7	2	18	1.299	1	4	1.332
Haag Wonen		1,00	21.244		865	254	2.189	9.439	176	451	13.373
Lek en Waard Wonen	1-1-2019	1,00	2.281		93	27	235	2.305	19	48	2.728
Poort6		1,00	6.797		277	81	700	0	56	144	1.259
QualWonen	1-11-2019	0,17	1.413		58	17	146	254	12	30	516
Ressort Wonen		1,00	2.364		96	28	244	0	20	50	438
Rhiant		1,00	1.834		75	22	189	0	15	39	340
Rijswijk Wonen		1,00	6.152		250	74	634	0	51	131	1.139
Rondom Wonen	1-4-2019	0,75	1.818		74	22	187	0	15	39	337
Staedion		1,00	35.766		1.456	428	3.686	9.914	296	759	16.539
Tablis Wonen		1,00	4.649		189	56	479	0	38	99	861
Trivire		1,00	13.960		568	167	1.439	1.548	116	296	4.134
Vidomes		1,00	17.728		721	212	1.827	3.284	147	376	6.568
Wassenaarsche Bouwstichting		1,00	2.347		96	28	242	1.382	19	50	1.816
Wonen Midden-Delfland		1,00	1.619		66	19	167	1.002	13	34	1.302
Wonen Wateringen		1,00	2.001		81	24	206	0	17	42	371
Woningbouwstichting Samenwerking	1-11-2019	0,17	44		2	1	5	0	0	1	8
Woningbouwvereniging Beter Wonen	1-11-2019	0,17	44		2	1	5	0	0	1	8
Woningbouwvereniging Heerjansdam		1,00	533		22	6	55	0	4	11	99
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	10-2-2019	0,89	1.746		71	21	180	1.357	14	37	1.681
Woningbouwvereniging Poortugaal		1,00	1.175		48	14	121	0	10	25	218
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1-1-2019	1,00	1.118		45	13	115	1.014	9	24	1.221
Woningstichting Gouderak	1-11-2019	0,17	61		2	1	6	0	1	1	11
Woonbron Delfshaven		1,00	35.276		1.436	422	3.635	8.349	292	749	14.883
WoonCompas		1,00	778		32	9	80	0	6	17	144
Wooninvest		1,00	8.597		350	103	886	4.771	71	182	6.363
Woonkracht 10		1,00	11.040		449	132	1.138	0	91	234	2.045
Totaal			240.852	4.520	9.802	2.879	24.821	50.872	1.994	5.112	100.001

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 klachten: Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Geschillencommissie voor het beoordelen van klachten 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 de klacht betrokken is.

Uit de matrix voor de afrekening blijkt dat de totale kosten voor bedragen: € 100.001 -/ - € 4.520 = € 95.481 voor 92 ingediende zaken in 2019. Dat is € 11.522 minder dan de begrote kosten voor 100 klachten: € 107.003. De oorzaken van deze onderschrijding zijn vooral minder klachten en minder eenmalige kosten dan in 2018 (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 2019	Werkelijk 2019	Werkelijk 2018
Aantal klachten	100	92	102
Kosten	€ 107.003	€ 95.481	€ 106.776
Kosten per klacht	€ 1.070	€ 1.038	€ 1.047
Vaste kosten	€ 42.693	€ 42.615	€ 45.976
Variabele kosten	€ 56.700	€ 52.866	€ 60.800

De gemiddelde kosten per ingediende klacht bedroegen € 1.038,00.

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

- Vaste kosten per woongelegenheden ($€ 42.615 : 240.852 = € 0,18$ (2018: € 0,20, in 2017: € 0,17))
- Variabele kosten per behandeld klacht ($€ 52.866 : 92 = € 575$ (in 2018 € 596, in 2017: € 563))

8. Vergoedingen

Vergoeding hoorzittingen*:

één klacht	€ 136,07
twee klachten	€ 226,49
drie klachten	€ 294,83

* 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 € 136,07

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 181,44 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 181,44

Voorzittersoverleg	€ 181,44
Commissieoverleg	€ 181,44
Overleg met Stuurgroep	€ 181,44
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 294,83 bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen	€ 294,83
------------	----------

Beoordelen klachten (door voorzitter/vicevoorzitter Geschillencommissie)

Per klacht	€ 22,68
------------	---------

Voorzitter Geschillencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief	€ 104,05
-----------	----------

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 beoogd voorzitter is als vergoeding afgesproken: 8 uur per maand à € 75,00 excl. BTW en reiskosten (uurtarief is geïndexeerd naar, in 2019, € 76.50). Dunavie betaalt 50% van deze kosten, in 2019 begroot op € 4.850). Op 13 juli 2016 zijn de convenant-deelnemers hierover schriftelijk geïnformeerd. Deze oplossing stuitte niet op bezwaren.