

Jaarverslag Geschillencommissie 2016

Januari 2017

Inhoud

Voorwoord	3
1. Samenstelling Geschillencommissie	4
2. Geschillen in 2016	5
3. Besluit toetreding regionale geschillencommissie vanaf 2017.....	6

Voorwoord

Voor u ligt, conform artikel 2 lid 5 van het reglement Geschillencommissie en artikel 1.5 van de Governance Code 2015, het jaarverslag over 2016 van de Geschillencommissie van Woningbedrijf Velsen. De commissie adviseert aan de hand van een vastgesteld reglement over klachten die aan het bestuur van Woningbedrijf Velsen worden voorgelegd.

In 2016 is een klacht aan de commissie voorgelegd. Het verloop van deze klacht is beschreven in dit verslag. In vervolg op de ontwikkelingen rondom een landelijke geschillencommissie is eind 2016 besloten aansluiting te zoeken bij de regionale geschillencommissie. In dit verslag wordt ook een nadere toelichting geven op dit besluit.

Inmiddels hebben wij passend afscheid genomen van de eigen geschillencommissie en hen bedankt voor hun inzet en werkzaamheden. Het voor u liggende verslag is hiermee het laatste verslag van de eigen geschillencommissie.

Februari 2017

1. Samenstelling Geschillencommissie

In verband met de ontwikkelingen naar aanleiding van de nieuwe Woningwet is eind 2015 besloten de commissie nog een jaar aan te houden in dezelfde samenstelling. De samenstelling van de commissie is niet gewijzigd.

De samenstelling van de Geschillencommissie per 31 december 2016 was als volgt:

Naam	Functie	Specifieke kennis
De heer R. Stoeckart (Heemstede)	Onafhankelijk voorzitter	Sociaal juridisch Mediation
De heer K. de Groot (IJmuiden)	Lid op voordracht WBV	Volkshuisvesting Huurrecht
De heer G. Trechsel (IJmuiden)	Lid op voordracht HR	Bouwkunde / techniek
De heer P. Rauws (Santpoort-Noord)	Plaatsvervangend lid op voordracht HR	Techniek / Financieel

2. Geschillen in 2016

In de organisatie zijn in 2016 23 klachten gemeld. In 2015 waren dit 45 klachten. Een toelichting op de klachtenafhandeling staat in het volkshuisvestingsverslag van de corporatie (paragraaf 1.1, pagina 7).

Eén van de klachten is, volgens de klager, niet of onvoldoende afgehandeld door de organisatie en voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Het ontvangen geschil is door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Dit betrof een woningruil waarbij de nieuwe huurder van mening was dat:

- Hij niet tijdig op de hoogte was van de nieuwe huurprijs voor de woning
- De communicatie met WBV onvoldoende was.
- De opleverstaat van de woning gebrekkig was.

De Geschillencommissie adviseerde Woningbedrijf Velsen:

1. De procedure voor woningruil - zoals is omschreven op het aanvraagformulier - dient het WBV nauwlettend te volgen. Als de praktijk anders is, dient WBV de procedure aan te passen.
2. Bij een woningruil mag de door ruilpartners gewenste snelheid niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid. WBV dient zich niet onnodig onder druk te laten zetten om de procedure versneld uit te voeren en de tijd te nemen voor zorgvuldige communicatie.
3. Er is geen reden de huurprijs aan te passen, anders dan de door WBV aangekondigde verlaging op basis van het nieuwe huurbeleid.
4. De klager dient bij woningruil de woning te accepteren in de staat waarin de ruilpartner deze heeft achter gelaten.
5. Dit ontslaat WBV niet van de verantwoordelijkheid als verhuurder te zorgen voor het reguliere onderhoud van de woning. Geadviseerd wordt om afspraak te maken voor een technisch adviseur om de onderhoudsklachten te onderzoeken en te bespreken wat WBV wel en niet uitvoert.

De bestuurder heeft het advies van de commissie overgenomen en de organisatie heeft de adviezen conform uitgevoerd.

3. Besluit toetreding regionale geschillencommissie vanaf 2017

Woningbedrijf Velsen heeft sinds lange tijd een eigen geschillencommissie. In 2008 is het reglement opnieuw opgesteld en is een nieuwe commissie geïnstalleerd. Inmiddels zijn de zittingstermijnen, zoals opgenomen in ons eigen reglement, van drie van de vier leden verlopen. Eind 2015 heeft de bestuurder besloten de commissie nog een jaar aan te houden in afwachting van de komst van de landelijke commissie welke is voorzien in de Woningwet 2015.

Toen het zich liet aanzien dat de bestaande commissies ook kunnen blijven bestaan heeft Woningbedrijf Velsen overlegd met de Huurdersraad over de mogelijkheden: behoud van de eigen geschillencommissie dan wel aansluiting bij de bestaande regionale geschillencommissie. In beide situaties is er naast de eigen of regionale geschillencommissie ook de landelijke commissie. De huurder heeft de keuze waar hij/zij heen gaat. De drempel voor de landelijke commissie is wellicht hoger gezien afstand en te verwachten (beperkte) kosten die in rekening worden gebracht aan indiener en verhuurder.

Woningbedrijf Velsen heeft besloten aan te sluiten bij de regionale commissie. De redenen zijn:

- Laagdrempelig voor de klant doordat de hoorzittingen dichtbij zijn.
- Klanten worden serieus genomen, maandelijks zijn er zittingen.
- Kosten zijn te overzien (circa € 2500 per jaar).
- Professioneler en deskundiger door frequentere behandeling geschillen.
- Voordracht van leden door Huurdersraden en verhuurders.
- Onafhankelijker doordat de commissie niet alleen gelieerd is aan Woningbedrijf Velsen.
- Leren van anderen is meer aanwezig door gemeenschappelijk jaarverslag.
- Eenduidigheid voor alle huurders in de gemeente Velsen.
- Mogelijkheid tot afhandelen van geschillen woonruimteverdeling.

De Huurdersraad heeft positief geadviseerd over het besluit. Vanaf 2017 is dan ook aangesloten bij de regionale geschillencommissie. De (interne) klachtenprocedure is hierop afgestemd en de informatievoorziening voor huurders is aangepast op deze wijziging.