

Regionale **G**eschillencommissie **K**rimpenerwaard

Jaarverslag 2017

Vastgesteld op 12 april 2018



INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	2
2.	VERGADERINGEN.....	2
3.	SAMENSTELLING REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE KRIMPENERWAARD	2
3.1.	Benoeming en herbenoeming.....	2
4.	INGEDIENDE GESCHILLEN.....	3
5.	EVALUATIE	4
6.	TENSLLOTTE	4
	BIJLAGE: ROOSTER VAN AFTREDEN.....	5

1. INLEIDING

Dit verslag betreft het functioneren in 2017 van de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard. Deze onafhankelijke commissie werd op 11 december 2001 ingesteld door de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard. De deelnemende corporaties zijn:

- Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ammerstol
- Woningstichting Gouderak, Gouderak
- Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist,
- Woningstichting QuaWonen, Bergambacht
- Woningbouwstichting Samenwerking, Ouderkerk aan den IJssel

Gevolg gevend aan het gestelde in het Besluit Beheer Sociale Huursector en conform het reglement van de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard, heeft de commissie tot doel om huurders, woningzoekenden en hun bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen geschillen met de verhuurders over afhandeling van klachten in te dienen. Daarbij heeft de commissie tot doel bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen en daarmee aan verbetering van de relatie, die de aangesloten verhuurder met haar huurders heeft.

De leden van de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard zijn door de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard, na het afgeven van een verklaring van geen bezwaar door de huurdersorganisaties, benoemd voor een periode van vier jaar.

In dit verslag schetst de commissie een beeld van de werkzaamheden van de commissie over het jaar 2017.

2. VERGADERINGEN

De Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard heeft in het verslagjaar tien keer regulier vergaderd over de ingediende geschillen. De vergaderingen werden gehouden in het kantoorpand van QuaWonen te Bergambacht.

3. SAMENSTELLING REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE KRIMPENERWAARD

De Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- De heer Ing. Q.M. Dionisius, voorzitter
- De heer Mr. B. Hagendoorn, vicevoorzitter
- Mevrouw A.W. Boom-Heuvelman, lid
- De heer H. ter Harmsel, lid
- Mevrouw Mr. E.C. Visser-Buizert, lid

Mevrouw S.I. van Huuksloot-van den Dool is ambtelijk secretaris.

3.1. Benoeming en herbenoeming

De heer Dionisius is per 1 januari 2017 door de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard herbenoemd voor een periode van 4 jaar.

Naar aanleiding van de herbenoeming van de heer Dionisius is toegezegd om de procedure tot herbenoeming tijdig aan te vragen bij de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

Volgens het rooster van aftreden zijn mevrouw A.W. Boom-Heuvelman en de heer H. ter Harmsel per 1 januari 2018 aftredend. Zij hebben aangegeven zich herkiesbaar te stellen. Hun herbenoeming is voorgedragen aan de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard.



4. INGEDIENDE GESCHILLEN

Gedurende het verslagjaar werden in totaal tien nieuwe geschillen ingediend. Nog één openstaand geschil uit 2016 is in dit verslagjaar afgehandeld.

Toelichting op de geschillen;

Geschillen ingediend in 2016

- Eén geschil uit 2016 met QuaWonen uit de kern Krimpen aan den IJssel, is dit verslagjaar afgehandeld, dit betrof:
 - Het bezwaar tegen de weigering van woningruil, waarbij geen gebruik werd gemaakt van de 10% vrije toekenningsruimte door QuaWonen. De commissie heeft geadviseerd het geschil ongegrond te verklaren. Het is niet aan verhuurder om een urgentie af te geven en daarbij geldt dan nog steeds een passend inkomen bij deze woningruil.

Geschillen ingediend in 2017

- Eén geschil met QuaWonen was afkomstig uit de kern Krimpen aan de Lek, dit betrof:
 - De renovatie van de badkamer waarbij een andere douchekraan en een andere verwarmingsplaat zijn geplaatst die volgens huurder niet voldoen aan zijn wensen en vereisten. Daarnaast heeft huurder meerdere keren een klacht bij verhuurder ingediend, waarop niet gereageerd zou zijn. Dit geschil is niet in dit verslagjaar afgehandeld.
- Drie geschillen met QuaWonen waren afkomstig uit de kern Krimpen aan den IJssel, deze betroffen:
 - De afhandeling van klachten over burenoverlast door QuaWonen. De burenoverlast was in behandeling bij de gemeente, waardoor de commissie in afwachting hiervan het geschil niet heeft behandeld. De commissie heeft het dossier gesloten, nadat er na meerdere verzoeken om informatie geen reactie meer is gekomen vanuit de huurder.
 - De afhandeling van klachten over burenoverlast door QuaWonen. Dit geschil is niet in dit verslagjaar afgehandeld.
 - De ongelijke behandeling door lagere huurprijzen bij soortgelijke woningen als van de huurder. Omdat het geschil betrekking heeft op de huurprijs, heeft de commissie het geschil op basis van het reglement niet in behandeling genomen.
- Drie geschillen met QuaWonen waren afkomstig uit de kern Schoonhoven, deze betroffen:
 - De afwikkeling van de toewijzing van een woning. Nadat de commissie het geschil had uitgezet bij de verhuurder, heeft de huurder een bericht gestuurd naar de commissie dat het geschil was opgelost.
 - De berekening van administratiekosten en huurdering aan een kandidaat huurder na weigering woning. De commissie heeft geadviseerd het geschil m.b.t. de administratiekosten ongegrond te verklaren en m.b.t. het gedeelte van de huurdering gegrond te verklaren.
 - Een gele vlek op de achterwand van het toilet. Een commissielid is voor een opname ter plaatse geweest. De commissie heeft geadviseerd het geschil ongegrond te verklaren, omdat de woning in deze staat is geaccepteerd, het betrof geen gebrek aan de woning.
- Eén geschil met QuaWonen waarvan het adres niet bekend was, dit betrof:
 - Een te lage vergoeding voor het opnieuw leggen van laminaat na werkzaamheden door verhuurder. De commissie heeft om nadere documentatie gevraagd en deze niet ontvangen. Hierna heeft zij het dossier gesloten en dit aan huurder kenbaar gemaakt.
- Eén geschil van een huurder van Woningstichting Gouderak betrof:
 - Een onderlinge burenruzie. Omdat dit geschil niet met de Woningstichting Gouderak was, maar tussen huurders onderling, heeft de commissie dit geschil niet in behandeling genomen.



- Eén geschil met Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist was afkomstig uit de kern Vlist, dit betrof:
 - De afhandeling door verhuurder van de klacht inzake geluidsoverlast door de burens. De commissie heeft geadviseerd het geschil ongegrond te verklaren. Verhuurder kan niet worden verweten onvoldoende te hebben gedaan, deze heeft o.a. geprobeerd te komen tot een oplossing door middel van bemiddeling.

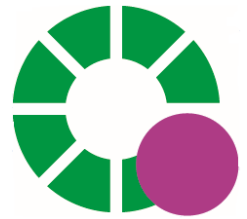
5. EVALUATIE

Bij twee geschillen is de reglementaire afhandelingstermijn niet gehaald. Dit werd veroorzaakt door de tijd welke nodig was om wederzijdse informatie in te winnen en waarbij de commissie afhankelijk was van de termijn waarbinnen de huurder informatie toezond.

De commissie streeft er ook in 2018 naar, om de geschillen zoveel mogelijk binnen de gestelde termijn af te handelen, uiteraard afhankelijk van medewerking van betrokken partijen.

6. TENSLOTTE

Net als vorig jaar ontvangt de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard met enige regelmaat informatiemateriaal van verhuurders. De commissie stelt dit zeer op prijs, omdat deze informatie bijdraagt aan inzicht en kennis omtrent de deelnemende corporaties.



Bijlage: ROOSTER VAN AFTREDEN

Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard

Per 31 december 2017

Aftredend per	Naam
01-01-2018	Dhr. H. ter Harmsel
01-01-2018	Mw. A.W. Boom-Heuvelman
01-01-2019	Mw. Mr. E.C. Visser-Buizert
01-01-2020	Dhr. Mr. B. Hagendoorn
01-01-2021	Dhr. Q.M. Dionisius