

# **Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard**

**Jaarverslag 2019**

# Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard

## Jaarverslag 2019

### Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag.3
2. Ontwikkelingen	pag.3
3. Samenstelling	pag.3
4. Analyse klachten	pag.4
4.1 Aantal klachten	pag.4
4.2 Soort klacht	pag.5
5. Aandachtspunten	pag.6
5.1 Communicatie	pag.6
5.2 Informatievoorziening	pag.6
6. Conclusie en aanbevelingen	pag.7

## 1. Inleiding

Dit jaarverslag is door de Geschillencommissie opgesteld in het kader van haar werkzaamheden in 2019. De commissie blikt in dit verslag terug op de ontwikkelingen in dat jaar en doet naar aanleiding van haar bevindingen twee adviezen en vier aanbevelingen.

De Geschillencommissie heeft dit jaarverslag aangeboden aan het bestuur van Woningstichting Eigen Haard en aan Huurdersorganisatie Alert. Dit verslag zal tevens op de website van Eigen Haard worden gepubliceerd.

## 2. Ontwikkelingen

Met het aannemen van de Wet Modernisering Huurcommissie (juli 2018) heeft de Huurcommissie de extra taak gekregen om vanaf 1 januari 2019 geschillen tussen huurders en verhuurders te behandelen. Voorafgaand aan de behandeling bij de Huurcommissie moeten huurders echter wel de interne klachtenprocedure van de verhuurder hebben doorlopen.

In samenwerking met huurdersorganisatie Alert heeft Eigen Haard zich in de loop van 2019 over de inhoud van het reglement gebogen. Gevolg hiervan is dat het vigerende reglement op 11 juni 2019 door het bestuur van Eigen Haard is gewijzigd. Hierbij is aansluiting gezocht bij het voorbeeldreglement dat de vereniging van woningcorporaties (Aedes) heeft opgesteld. Op een aantal aanpassingen na komt het vastgestelde reglement overeen met het voorbeeldreglement van deze belangenorganisatie.

De wijzigingen ten opzichte van het geschillenreglement van 15 maart 2010 zijn overigens beperkt. Het nieuwe reglement is in juli 2019 op de website van Eigen Haard gepubliceerd.

## 3. Samenstelling

Aangezien per 1 januari 2020 de zittingstermijn van de heer Bruins Slot zou eindigen, is Eigen Haard in 2019 in samenwerking met huurdersorganisatie Alert op zoek gegaan naar een nieuwe voorzitter. De heer W. de Haan is in december 2019 benoemd door het bestuur van Eigen Haard tot voorzitter van de Geschillencommissie per 1 januari 2020.

Eind 2019 werd bekend dat mevrouw Endel als lid van de Geschillencommissie onvoorzien voor langere tijd afwezig zou zijn. In overleg met huurdersorganisatie Alert is de heer Bruins Slot daarom gevraagd om gedurende 3 maanden als plaatsvervangend lid op te treden, van 1 januari 2020 tot 31 maart 2020. Des te meer werd nu duidelijk dat de commissie gebaat is bij het aanstellen van plaatsvervangende leden. Aangezien dit in het nieuwe reglement ook verplicht is gesteld, zal Eigen Haard begin 2020 in samenwerking met huurdersorganisatie Alert 2 plaatsvervangende leden gaan werven om bij eventuele afwezigheid van (een van de) reguliere commissieleden de klachtenprocedure te kunnen waarborgen.

### Samenstelling commissie 2019

Naam	Functie	Benoemd per
Dhr. mr. V. H. Bruins Slot	Voorzitter	1 januari 2012
Mw. mr. J. Endel	Commissielid	1 januari 2016
Dhr. M. Janssen	Commissielid	1 januari 2017

### Vooruitblik samenstelling commissie 2020

Naam	Functie	Benoemd per
Dhr. mr. W. de Haan	Voorzitter	1 januari 2020
Mw. mr. J. Endel	Commissielid	1 januari 2016
Dhr. M. Janssen	Commissielid	1 januari 2017
Dhr. mr. V. Bruins slot	Plaatsvervangend lid	1 januari 2020 t/m 31 maart 2020
Werven in 2020	Plaatsvervangend lid	
Werven in 2020	Plaatsvervangend lid	

## 4. Analyse klachten

### 4.1 aantal klachten

Klachten	2019	2018	2017	2016
Ontvangen	42	30	45	40
Hoorzittingen	14	14	22	16
Ongegrond	8	5	8	4
(Deels) Gegrond	4	5	7	9
Niet ontvankelijk	2	5	3	4
Schikking tijdens zitting	0	0	0	0
In de loop van de procedure opgelost/ ingetrokken	15	7	14	10
Doorverwezen naar andere instantie	2	3	3	2
Niet in behandeling genomen	6	4	3	4
Aangehouden/ nog in behandeling	12	2	2	4

De Geschillencommissie heeft in 2019 - in vergelijking met 2018 - meer klachten ontvangen. Ten opzichte van de jaren 2016 en 2017 zijn de ontvangen klachten ongeveer gelijk gebleven. Totaal ontving de commissie in 2019 42 klachten. Bij veel binnengekomen klachten zijn de klager en de werkorganisatie tot overeenstemming gekomen, zonder dat het tot een zitting heeft hoeven komen. De commissie adviseerde in 2019 over 14 zaken. Het merendeel, namelijk 8 klachten, betrof niet gegronde klachten. De 4 klachten die wel - al dan niet deels - gegrond waren, gingen allemaal over de communicatie met bewoners. Opvallend was dat er ook 2 adviezen zijn uitgebracht waarbij er geen specifieke uitspraak is gedaan of de klacht gegrond of ongegrond verklaard zou moeten worden. Deze 2 klachten worden hieronder nader besproken.

In het eerste geval was er een geschil over het gebruik van kelderboxen. Van oudsher waren deze ruimtes bestemd om te worden gebruikt voor de opslag van levensmiddelen en kolen. Tegenwoordig worden zij door de bewoners gebruikt voor de opslag van allerlei andere goederen. Aan deze situatie wilde Eigen Haard een einde maken vanwege problemen met het grondwater, de veiligheid van de ruimte in het algemeen en de aanwezigheid van technische installaties. De bewoners wilden echter deze ruimte behouden voor de opslag van hun spullen. De commissie heeft overwogen dat het de huurders van oudsher was toegestaan de kelderruimten te gebruiken en daar dus ook recht op hadden. Voor het beëindigen van een recht is echter het bereiken van daarop gerichte wilsovereenstemming de eerst aangewezen weg. De commissie heeft partijen weer naar de onderhandelingstafel gestuurd waarbij er van beide kanten een redelijke opstelling van de ander verwacht wordt. Wel heeft de commissie benoemd dat indien het bereiken van een redelijke oplossing voor dit probleem niet slaagt, er voor Eigen Haard geen andere weg openblijft dan te handelen

naar wat zij als verantwoordelijke corporatie noodzakelijk acht. Uiteindelijk zijn Eigen Haard en de bewonerscommissie tot overeenstemming gekomen over het gebruik van de kelderboxen en zijn de afspraken opgenomen in een beheerovereenkomst. Een belangrijk onderdeel van de beheerovereenkomst is dat de bewonerscommissie het beheer op zich heeft genomen.

In het tweede geval was er sprake van een ernstige overlastsituatie met de vraag of Eigen Haard juist heeft gehandeld bij de aanpak hiervan. De klacht in dit geschil leende zich echter niet om gegrond of ongegrond te worden verklaard, omdat in het al langer slepende burencflict ten tijde van de hoorzitting een nagenoeg onhoudbare situatie was ontstaan. Die situatie vroeg naar het oordeel van de commissie om direct bestuurlijk ingrijpen. De commissie heeft in haar advies aanbevelingen gedaan om deze situatie op te lossen. Het bestuur heeft naar aanleiding van dit advies de situatie bekeken en beoordeeld. Op dat moment was er geen sprake meer van overlast en hield de overlastveroorzaker zich aan de afspraken. Het bestuur zag daarom geen mogelijkheden c.q. aanleiding om verdere stappen te ondernemen. De overlastgever heeft uiteindelijk enige tijd elders verbleven om de juiste zorg te ontvangen. Toen zij terugkeerde in de woning heeft Eigen Haard aanvullende afspraken gemaakt en is er geen melding van overlast meer ontvangen.

Met uitzondering van het laatstgenoemde geschil, heeft het bestuur van Eigen Haard alle in het verslagjaar uitgebrachte adviezen overgenomen.

Van de klachten die de commissie in 2019 heeft ontvangen, heeft zij in 6 gevallen de klacht niet in behandeling kunnen nemen op grond van artikel 5 van het reglement. Bij 2 van de 6 klachten werd er een specifiek verzoek gedaan tot schadevergoeding. Het valt buiten de competentie van de commissie om een advies uit te brengen met betrekking tot een klacht die enkel strekt tot een verzoek tot schadevergoeding. In een ander geval werd er bij de commissie bezwaar gemaakt tegen het niet verstrekken van een urgentie voor een woning. De beoordeling of iemand in aanmerking komt voor urgentie, is belegd bij desbetreffende gemeente. De klager is dan ook doorverwezen naar haar gemeente. Tot slot waren er 3 klachten over een afwijzing van een driehoeks woningruil. Elke ruilkandidaat had een klacht ingediend. Eigen Haard had de driehoeksruil afgewezen omdat één kandidaat (die bij Eigen Haard wilde gaan huren) niet aan de toewijzingsvoorwaarden voldeed. De commissie heeft besloten deze klacht niet in behandeling te nemen aangezien de klachten betrekking hadden op de toewijzing van een woning en de voorwaarden die daaraan gebonden zijn.

## 4.2 soort klacht

Klachten 2019	Aantal
Overlast	10
Onderhoud/klachten met een technische oorzaak	13
Service- en verbruikskosten/warmtelevering	3
Afwijzing/toewijzing woning (incl. woningruil)	6
Overig:	
- Huurprijs	2
- Renovatie (incl. Save)	3
- Deelname bewonerscommissie	1
- Opruimprotocol/leefbaarheid	2
- Juridische procedure	1
- Woonfraude	1

Vanwege de uiteenlopende inhoud van de klachten heeft de commissie de klachten naar inhoud gecategoriseerd. De categorieën zijn als volgt:

- Overlast;
- Onderhoud/klachten met een technische oorzaak;
- Service- en verbruikskosten/warmtelevering;
- Afwijzing/toewijzing woning;
- Overig.

Net als voorgaande jaren zijn de meeste klachten overlast gerelateerd of hebben betrekking op onderhoud/klachten met een technische oorzaak. Er is in dit verslagjaar geen spoedprocedure geweest. Wel merkt de commissie op dat zij net als vorig jaar in bepaalde gevallen het verzoek kreeg om ook advies uit te brengen over het verkrijgen van een geldelijke vergoeding. Zoals gezegd vallen dergelijke verzoeken buiten de competentie van de commissie. In de gevallen waarin de klacht tweeledig was, werd de klacht enerzijds inhoudelijk behandeld en -voor het deel dat betrekking had op de schadevergoeding- anderzijds niet ontvankelijk geacht.

## 5. Aandachtspunten

### 5.1 Communicatie

In het verslagjaar heeft de commissie opnieuw diverse klachten ontvangen waarbij de communicatie met de werkorganisatie een belangrijke rol speelde. Ook in de 4 gegronde klachten was dit het geval. Hierna zullen er 2 klachten besproken worden om een beeld te schetsen.

#### Casus 1

*Een huurder klaagde over gebrekkige informatievoorziening bij het saneren van asbest in een individuele naastgelegen woning. Bij klager en medebewoners was ongerustheid ontstaan, doordat Eigen Haard volgens klager omwonenden niet had geïnformeerd. Klager heeft vervolgens via e-mail een klacht ingediend bij Eigen Haard. Deze klacht werd door Eigen Haard pas een maand later doorgestuurd naar de juiste persoon en klager heeft pas ruim 2 maanden later telefonisch een reactie gekregen. De commissie heeft overwogen dat- gelet op de inhoud van de e-mail van klager waar een bepaalde mate van angst uit blijkt - het op de weg van Eigen Haard had gelegen om hier in een zo vroeg mogelijk stadium een adequaat antwoord op te geven. Een termijn van twee maanden stilte na een klacht is ronduit onbehoorlijk. Dat er intern veel heen en weer is gemaaid, is daarvoor geen excuus. Daarnaast heeft de commissie geadviseerd om het protocol voor informatievoorziening aan bewoners in dit soort gevallen te herbezien.*

In bovenstaande situatie was er sprake van een tweeledige communicatieklacht. In eerste instantie was er een klacht over de communicatie met omwonenden bij asbestsanering in een individuele naastgelegen woning. Vervolgens kwam daar de communicatie met klager na indiening van de klacht bij.

#### Casus 2

*Huurder klaagde over onduidelijkheid bij de opbouw van de service- en stookkosten en de doorberekening van het verbruik aan het complex. Klager wilde graag meer inzicht verkrijgen in de berekeningswijze van de service- en verbruikskosten. Daarnaast was klager het niet eens met de hoogte van, en de wijze waarop Eigen Haard een compensatieregeling voor de bewoners heeft vastgesteld. De commissie heeft in dit geval overwogen dat er sprake is van een klacht bestaande uit verschillende onderdelen die in essentie toezien op de wijze van communicatie en het bieden van transparantie. Eigen Haard had door omstandigheden niet adequaat gereageerd op de klacht. De commissie merkt hierbij op dat het proces om tot een voor partijen aanvaardbaar resultaat te komen niet eenvoudig is geweest.*

Bij veel klachten is het onderliggende probleem de communicatie. In sommige gevallen wordt er door de werkorganisatie te laat gereageerd. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Het kan bijvoorbeeld onduidelijk zijn wie de klacht in behandeling kan/moet nemen, zoals in casus 1. Intern wordt de klacht dan soms meerdere malen doorgestuurd naar verschillende medewerkers/afdelingen, terwijl de klager in de tussentijd niets hoort. Het gevolg is dat klagers gefrustreerd raken. Soms verhardt dan de discussie tussen partijen en dan wordt het vinden van een oplossing voor het probleem steeds moeilijker, zoals in casus 2. Door in een vroeg stadium klagers te informeren en duidelijkheid te geven over de voortgang van hun (onderhouds)klacht, kunnen dit soort geschillen voorkomen worden. Klagers hebben behoefte aan duidelijkheid. Het probleem ontstaat als klagers helemaal geen reactie krijgen, waardoor zij het gevoel krijgen dat hun klacht niet serieus genomen wordt. Het is dan belangrijk om eerst aandacht te geven aan de opgebouwde frustratie van klager alvorens een oplossing aan te dragen.

### 5.2 Informatievoorziening

De commissie houdt ook bij op welke wijze klachten worden ingediend. In 2019 zijn er van de 42 klachten 33 per brief ingediend. Dit is opvallend in dit digitale tijdperk waar e-mail steeds vaker wordt verkozen als communicatiemiddel. Het merendeel van de klagers kiest er bovendien voor om - na de indiening van de klacht - de communicatie verder via e-mail te laten verlopen.

Wellicht is dit te verklaren door de informatievoorziening op de website van Eigen Haard. Op de pagina waarop Eigen Haard aandacht schenkt aan de klachtenprocedure van de Geschillencommissie staat een postadres genoemd waar een klacht naar toe kan worden gestuurd, maar er wordt geen e-mailadres

gemeld. De commissie adviseert dan ook deze informatievoorziening aan te vullen, zodat klagers ook op een meer laagdrempelige wijze geschillen aan de commissie kunnen voorleggen. Daarnaast heeft de commissie in dit verslagjaar met genoegen geconstateerd dat bij besluiten die door Eigen Haard in mandaat worden genomen, deze besluiten van een standaard tekstblok met betrekking tot eventuele bestuursrechtelijke bezwaarmogelijkheden worden voorzien.

## 6. Conclusie en aanbevelingen

Achter de schermen heeft de commissie in 2019 gewerkt aan de continuïteit van de commissie. Er is een nieuw reglement opgesteld en er zal per 1 januari 2020 een nieuwe voorzitter worden aangesteld. Daarnaast zullen er twee plaatsvervangende leden worden aangezocht.

De commissie dankt de heer Bruins Slot voor zijn jarenlange inzet en betrokkenheid en is hem zeer erkentelijk voor het feit dat hij de commissie als interim waarnemend lid tot 31 maart 2020 wil blijven steunen in afwachting van de aanstelling van de in 2020 te werven plaatsvervangende leden.

De in 2019 binnengekomen klachten zijn inhoudelijk gezien niet zeer afwijkend van voorgaande jaren. De commissie stelt met genoegen vast dat in voorkomende gevallen klager en werkorganisatie (alsnog) tot overeenstemming zijn gekomen, zonder dat het hierbij tot een hoorzitting of advies heeft hoeven komen.

Desondanks blijft de communicatie van de werkorganisatie met klagers een terugkerend aandachtspunt. De commissie benadrukt dat door klagers op voorhand duidelijkheid te verschaffen veel klachten in een vroeg stadium opgelost kunnen worden.

Daarnaast adviseert de commissie Eigen Haard in haar publieksuitingen de eigen website-bladzijde van de Geschillencommissie beter onder de aandacht te brengen.

De commissie sluit dit verslag af met dezelfde aanbevelingen als in de vorige twee jaarverslagen:

- *Klagers in een vroeg stadium te informeren over het verdere verloop van een verzoek of klacht gericht aan de werkorganisatie;*
- *Klagers te informeren over de rol van de werkorganisatie;*
- *De werkorganisatie indien nodig in staat te stellen af te wijken van standaardprocedures;*
- *Na te gaan of een klacht naar tevredenheid opgelost is, en dit ook in werkprocedures vast te leggen.*

Het is de commissie gebleken dat deze aanbevelingen als een nagenoeg permanente opgave gelden.