

Jaarverslag Geschillencommissie SWW - 2017

INLEIDING

2017 was het eerste volledige kalender jaar waarin de Geschillencommissie SWW ook als geschillenbeslechter voor Intermaris functioneerde. In 2017 vond een personele wisseling plaats in de commissie, waarbij later in het jaarverslag wordt stilgestaan. De commissie ontving gedurende het verslagjaar in totaal twee klachten. Hiervan was één klacht ontvankelijk, welke de commissie tijdens een hoorzitting heeft behandeld. Ook hieraan wordt in dit jaarverslag aandacht besteedt. Daarnaast is er begin 2017 met de gezamenlijke bestuurders overleg geweest. De bemensing van de Geschillencommissie is daarbij het belangrijkste overleg punt geweest, evenals de overdracht van het secretariaat van Wooncompagnie naar Intermaris.

KLACHTEN

De Geschillencommissie SWW ontving in totaal niet meer dan twee klachten. Betreffende één daarvan was de commissie bevoegd te oordelen, de andere klacht was niet ontvankelijk.

Niet ontvankelijk

De niet ontvankelijke klacht had betrekking op het verzoek van een huurder een gat in de gevel van zijn woning te boren ten behoeve van het nagelvast kunnen vergrendelen van zijn scooter. Dezelfde huurder klaagde zich er ook over dat Intermaris de gasmeter in de woning niet wilde verwijderen. Deze klacht werd niet ontvankelijk beoordeeld omdat de klacht op grond van artikel 7 lid 1 sub a van het Klachtenreglement prematuur was. En tweede reden om de klacht niet ontvankelijk te oordelen was dat de klager niet de gehele klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie had doorlopen; de huurder had bij de klachtencommissie welke in eerste instantie bevoegd was van dit geschil kennis te nemen, nog geen klacht ingediend.

Wel ontvankelijk

De enige wel ontvankelijke klacht had betrekking op de wijze waarop de corporatie bij de afwikkeling van een schimmelklacht(en) te werk is gegaan. De huurder betoogde dat de corporatie niet adequaat en correct gehandeld had in de afhandeling van de schimmel. De commissie was van oordeel dat de corporatie wel op adequate en correcte wijze gehandeld had en dat de klacht op dit punt ongegrond was. Wel adviseerde de commissie de corporatie om de huurder in een aantal kosten tegemoet te komen. Van deze klacht is niet bekend, of de directeur/bestuurder het advies heeft overgenomen.

KLACHTENHISTORIE

Contact met huurders blijft mensenwerk. Waar gehakt wordt vallen spaanders. In de veertien jaar dat de Geschillencommissie SWW functioneert ontving zij in totaal niet meer dan 56 klachten, dat wil zeggen gemiddeld nog geen vier per jaar. Dat is op het totaal aantal woningen en cliënten van de aangesloten corporaties niet veel. Daarbij moet nog in ogenschouw worden genomen, dat de klager in meer dan de helft van de gevallen niet-ontvankelijk was; de klacht was prematuur (de corporatie had zich er nog niet over uitgelaten), te laat ingediend (buiten de termijn van zes maanden na het voorval waar de klacht over ging) en/of de commissie was niet bevoegd, omdat de klacht bijvoorbeeld op het terrein van de huurcommissie lag. Van de wel inhoudelijk behandelde klachten werden er in totaal 14 ofwel nog niet één per jaar, geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard.

Als er iets fout gaat is dat meestal op het vlak van de communicatie. Een intrinsiek fout optreden is bepaald een zeldzaamheid. De door de commissie als gegrond en als ongegrond beoordeelde klachten houden elkaar al jaren min of meer in evenwicht, terwijl de aantallen per jaar, op een paar uitschieters na, min of meer op hetzelfde niveau blijven. Wij durven dan ook wel te concluderen, dat de corporaties hun huurders over het algemeen correct bejegenen.

Voor een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan sinds de oprichting van de Geschillencommissie (in 2003) wordt korthedshalve naar de grafiek op de volgende pagina van dit verslag verwezen. De cijfers spreken voor zichzelf.

Schema. Klachten sinds de oprichting van de Geschillencommissie SWW

jaar	Wooncompagnie			AWM			de Vooruitgang			Intermaris			totaal			
	g e g r o n d	g e g r o n d	n i e t v a n	g e g r o n d	g e g r o n d	n i e t v a n	g e g r o n d	g e g r o n d	n i e t v a n	g e g r o n d	g e g r o n d	n i e t v a n	g e g r o n d	g e g r o n d	n i e t v a n	t o t a l
2003																0
2004		1	1	1									1	1	1	3
2005	1	1	6										1	1	6	8
2006	1		3										1		3	4
2007	1		3										1		3	4
2008	3		3										3		3	6
2009			3		1									1	3	4
2010	1	1											1	1		2
2011		2	3	1		1							1	2	4	7
2012								1						1		1
2013	1	1	2										1	1	2	4
2014		3			1									4		4
2015	1		1										1		1	2
2016	3		2									1	3	0	3	6
2017		1											0	1	0	1
totaal	12	10	27	2	2	1	0	1	0	0	0	1	14	13	29	56

SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE SWW

In 2017 hebben de volgende wijzigingen in de samenstelling plaatsgevonden. De heer Wauben was niet meer hernoembaar en is per 1 juli 2017 afgetreden. Mevrouw Bond-Stroek is door de huurdersorganisatie van de Vooruitgang voorgedragen en benoemd tot lid. De vacature voor een lid-huurder op voordracht van Interwhere staat nog steeds open.

Het rooster van aftreden ziet er aan het eind van het verslagjaar als volgt uit:

- de heer mr. D.Â.I. Damsma (voorzitter en waarnemend secretaris), benoemd op voordracht van de overige leden van de commissie, treedt (definitief) af op 1 juli 2019;
- mevrouw mr. Y.M. van Roon, benoemd op voordracht van de directeur-bestuurder van de AWM c.q. de Wooncompagnie, treedt (definitief) af op 1 juli 2018;
- mevrouw mr. A.M.P. Hofland - van Beijeren (secretaris), benoemd op voordracht van de directeur-bestuurder van Interwhere, treedt af op 1 juli 2020 (maar is dan herbenoembaar);
- mevrouw mr. W.M. Bond-Stroek, benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie van De Vooruitgang, treedt af op 1 juli 2021 (maar is dan herbenoembaar);
- vacature, te benoemen op voordracht van de huurdersvereniging 'Interwhere' voor de duur van vier jaar vanaf de datum van benoeming (herkiesbaar).

VOORUITBLIK NAAR 2018

Voor 2018 komt de grootste uitdaging bij de personele bezetting van de Geschillencommissie te liggen. Mevrouw van Roon is niet meer herkiesbaar en zal desgevolg dienen af te treden. Haar positie zal moeten worden ingevuld. Daarnaast is er nog steeds een vacature te vervullen en heeft de secretaris, mevrouw Hofland – van Beijeren, kenbaar gemaakt dat zij per 1 juli 2018 vrijwillig af zal treden. Concreet betekent dit dat er in de Geschillencommissie SWW drie van de vijf posities als vacature staan. Deze vacatures dienen in de eerste helft van 2018 ingevuld te worden.

SLOT

Reglementair is bepaald dat de commissie jaarlijks vóór 1 mei verslag uitbrengt van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar en dat het verslag moet worden toegezonden aan de directies/besturen van de bij de commissie aangesloten corporaties en de huurdersorganisaties. Aan die bepaling in het reglement wordt met dit verslag voldaan.

Maart 2018

Annemieke Hofland – van Beijeren
Secretaris Geschillencommissie SWW