

# Jaarverslag 2009

## Geschillencommissie

## 1. Samenstelling/werkwijze commissie

De samenstelling van de commissie was in 2009 als volgt:

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Namens</i>	<i>Aftredend per</i>	<i>Herbenoembaar</i>
Dhr. W. Klootwijk	Voorzitter	N.v.t.	31-12-2011	Nee
Dhr. J. Smit	Lid	De Sleutel	31-12-2013	Nee
Dhr. H. Vosselman Bosch	Lid	De Sleutel	31-12-2011	Eénmaal
Dhr. B. Versteeg	Lid	De Goede Woning	31-12-2012	Eénmaal
Dhr. N. Straatsma	Lid	De Goede Woning	31-12-2009	Nee

Vanaf 1-1-2009 is dhr. Versteeg op voordracht van De Goede Woning, lid van de commissie. Hij volgt daarmee dhr. Vermeer op die eind 2008 niet meer herkiesbaar was. Dhr. Versteeg is voorgedragen en benoemd op basis van een door de commissie opgesteld profiel.

Eind 2009 was de eerste zittingstermijn van dhr. Smit afgelopen. Verzocht is aan de huurderbelangenvereniging De Sleutel of dhr. Smit nog voor een tweede termijn namens die vereniging in de commissie kan functioneren. Naar aanleiding van dat verzoek heeft het bestuur van De Sleutel dhr. Smit voorgedragen voor een 2<sup>e</sup> zittingstermijn.

Eveneens was aan het eind van 2009 de zittingstermijn van dhr. Straatsma afgelopen. Dhr. Straatsma was niet meer herbenoembaar en heeft per eind 2009 de commissie verlaten. Begin 2010 is op een passende wijze afscheid genomen. Daarbij werd nog kort stilgestaan bij het vele werk dat dhr. Straatsma voor de Geschillencommissie, maar ook voor de huurdersvereniging De Sleutel, in vele afgelopen jaren heeft verricht.

Om in de vacature van dhr. Straatsma te voorzien, is door de commissie een nieuw profiel opgesteld. Belangrijkst onderdeel daaruit is het beschikken over een ruime juridische kennis/achtergrond, een terrein dat binnen de commissie niet gemist kan worden. Aan het bestuur van De Goede Woning is verzocht, op basis van het opgestelde profiel, een nieuwe kandidaat voor te dragen.

De commissie werkt op basis van een, in 2005 hernieuwd, reglement, dat tot stand is gekomen in samenspraak met de huurderbelangenvereniging 'De Sleutel'.

De commissieleden krijgen een onkostenvergoeding voor de bijeenkomsten die men bijgewoond heeft.

Begin 2010 heeft de commissie haar werkzaamheden in het toen afgelopen jaar kort geëvalueerd. Geconstateerd werd dat het aantal ontvangen verzoeken tot te behandelen geschillen nog steeds dalende is en aanzienlijk lager ligt dan de aantallen van enkele jaren geleden. Op basis van die constatering en aanvullend verkregen informatie concludeert de commissie dat de werkorganisatie van 'De Goede Woning' bij het ontstaan van geschillen deze serieuzer en met meer oog voor de klant oppakt en be-/afhandelt.

Wel baart die afname van te behandelen klachten de commissie in die zin zorg, dat aandacht gegeven moet worden aan het binnen de commissie op peil houden van de aanwezige know-how. De commissie zal in 2010 de landelijke ontwikkelingen rond werking van Geschillencommissies van corporaties nauwlettend volgen en het bestuur van 'De Goede Woning' daarover zo nodig adviseren.

## 2. Bijeenkomsten in 2009

De commissie is in 2009 drie maal bijeengekomen, waarbij naast het behandelen van geschillen ook actuele zaken kort de revue passeerden.

In 2009 zijn 7 verzoeken van huurders ontvangen, twee minder dan in 2007. In de jaren tot en met 2006 lag dat aantal aanzienlijk hoger (tussen 15 en 20 stuks). In het verslagjaar is ook één verzoek afgerond dat eind december 2008 was ontvangen.

Navolgende tabel geeft het verloop van aantallen ontvangen en behandelde geschillen in de afgelopen jaren weer.

Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken aan de Geschillencommissie					
Jaar	Ontvangen verzoeken	Door 'De Goede Woning' alsnog afgehandeld	Door commissie opgestelde adviezen	Commissieadviezen	
				Door bestuur overgenomen	Door bestuur gemotiveerd niet overgenomen
2005	19	10	9	9	0
2006	15	12	3	3	0
2007	7	4	3	2	1
2008 (*)	9	4	4	4	0
2009 (**) (***)	7	6	1	1	0

\* Een in 2008 ontvangen verzoek is in 2009 afgehandeld.  
 \*\* Eén verzoek is reglementair niet in behandeling genomen, doorverwezen is naar de Huurcommissie  
 \*\*\* Eén verzoek is ontvangen in 2009 en wordt in 2010 afgehandeld

De in 2007 ingezette getalsmatige daling lijkt een permanent karakter te krijgen. Op basis hiervan, maar ook gegeven de inhoud van de wel geagendeerde en behandelde geschillen, lijkt 'De Goede Woning' steeds beter in staat zonder verdere interventie, geschillen met haar cliënten tot een oplossing te brengen.

De geschillen die werden behandeld waren goed voorbereid en de bij het geschil betrokkenen konden uitgebreid hun zienswijze weergeven.

Van de totaal 8 verzoeken zijn in 2009 er 6 alsnog in goed overleg met de verhuurder opgelost, zonder dat de commissie tot behandeling is gekomen. Eén verzoek is vanwege reglementaire gronden niet in behandeling genomen. Het betrof een geschil dat te maken had met af te rekenen servicekosten en al lange tijd geleden speelde. Door de commissie is betrokkene alsnog verwezen naar de juiste instantie, de Huurcommissie.

Uiteindelijk heeft de commissie in één geval het geschil in behandeling genomen en advies uitgebracht. Dat advies is door de directeur-bestuurder overgenomen, waarna betrokkene en de organisatie daarvan in kennis zijn gesteld. Het behandelde geschil betrof het wel/niet voor rekening van de Goede Woning aanbrengen van een cv-installatie, waarbij speelde dat in die periode het beleid van De Goede Woning in dit soort gevallen gewijzigd was.

### 3. Behandelde geschillen in 2009

#### 2009-02 Spechtweg 15

##### Aard van het geschil:

Het geschil betrof het, vanwege een doorgevoerde beleidswijziging van 'de Goede Woning', niet meer honoreren van een verzoek tot het aanbrengen van een geriefverbetering (centrale verwarming).

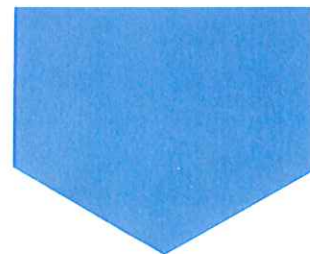
##### Behandeld:

Het geschil is behandeld in de zitting van 3-3-2009.

##### Rapport:

De commissie was van mening dat:

- De beleidswijziging van 'de Goede Woning' om niet meer individueel, maar enkel collectief/complexgewijs verbetering aan woningen aan te brengen, is begin 2008 doorgevoerd. De Goede Woning is autonoom in het vaststellen van haar beleid en wijzigingen daarop, mits dit binnen de wettelijke kaders gebeurt.
- De communicatie rond bovengenoemde beleidswijziging heeft in het 1<sup>e</sup> halfjaar 2008 plaatsgevonden, waarbij ook alle zittende huurders zijn geïnformeerd.
- De huurovereenkomst met betrokkene is afgesloten ingaande 24 juni 2008, dus ruimschoots nadat het beleid rondom het aanbrengen van individuele verbeteringen was gewijzigd. In die zin zijn er naar de mening van de commissie ook door medewerkers van de corporatie geen verwachtingen gewekt.



- Het is mogelijk dat een medewerker van de corporatie betrokkene aangegeven heeft om in 2009 alsnog een verzoek tot plaatsing van een cv in het kader van individuele verbetering aan de organisatie te richten. Dat feit houdt echter niet in dat de corporatie gehouden is dan aan dat verzoek te voldoen. De medewerker kon op dat moment niet weten of het beleid wel/niet later bijgesteld zou worden en heeft betrokkene enkel een informatieadvies gegeven.

De commissie kwam daarom tot de conclusie dat de Goede Woning niet gehouden is betrokkene een geriefverbetering, zijnde cv-installatie, voor haar woning aan te bieden. De commissie adviseerde De Goede Woning deze conclusie over te nemen en betrokkene daarover te informeren.

*Afhandeling*

Het door de commissie verstrekte advies is door de directeur-bestuurder van "de Goede Woning" overgenomen en daarna ter afhandeling naar de organisatie verzonden. Betrokkene is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en de organisatie heeft het besluit afgehandeld.

**4. Ontvangen in 2008/2009, maar (nog) niet behandelde verzoeken**

**2008-009 Ganzenweg 17**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene is het niet eens met de afwijzing van haar verzoek tot individuele woningverbetering.

*Afhandeling:*

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven ter informatie en behandeling. Betrokkene is daarover geïnformeerd. Daarna is door de organisatie alsnog contact met betrokkene opgenomen en zijn enkele gevraagde acties uitgevoerd. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet noodzakelijk.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 14 januari 2009, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

**2009-001 1<sup>e</sup> Wormenseweg 309**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene was het niet eens met de servicekostenafrekening over 2007

*Afhandeling:*

Dit verzoek viel buiten de in het reglement van de commissie opgenomen geschilgronden, omdat er een door de overheid ingestelde instantie is die hierover uitspraak kan doen. Betrokkene is daarover geïnformeerd en verwezen naar 'de Huurcommissie', om daar de klacht in te dienen. Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 14 januari 2009, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

**2009-003 Snipweg 12**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene had bij betrekken van de woning nog veel last van daarvoor ontstane waterschade. Betrokkene vond dat de woning zo niet opgeleverd had mogen worden en eiste een schadevergoeding.

*Afhandeling:*

Het verzoek is door de werkorganisatie van De Goede Woning alsnog in behandeling genomen en naar tevredenheid opgelost. De commissie heeft het verzoek daarom niet in behandeling genomen.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 3 maart 2009, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

**2009-004 Sprengenparklaan 18**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene en haar kinderen hebben lang overlast ondervonden van een direct aanwonende. Daar is bij betrekken van de woning niets over gemeld. Betrokkene gaat vanwege overlast opnieuw verhuizen en vraagt vergoeding van extra gemaakte kosten.

*Afhandeling:*

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven. Vanuit de organisatie is alsnog een vergoeding toegekend en uitgekeerd. De organisatie heeft daarmee deze problematiek naar genoegen van betrokkene afgehandeld. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet noodzakelijk. Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 14 oktober 2009, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

**2009-005 W. Druckerstraat 335**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene heeft last van niet goed functionerende cv. Herstel gebeurt niet adequaat en vervanging wordt niet overwogen. Het woongenot wordt geschaad.

*Afhandeling:*

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven en werd opnieuw opgepakt. De organisatie heeft daarna deze problematiek naar genoegen van betrokkene afgehandeld. Verdere behandeling binnen de commissie bleek niet noodzakelijk.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 14 oktober 2009, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

**2009-006 Ganzenweg 17**

*Aard van het verzoek:*

Betrokkene neemt geen genoegen met weigering van verhuurder om schoorsteenpijp geschikt te maken om houtkachel daarop te stoken.

*Afhandeling:*

Het verzoek is eind 2009 direct aan de organisatie gegeven. Eind 2009 is er nog geen herziening van het beleidsmatig standpunt door de Goede Woning gemeld. In 2010 zal dit met betrokkene verder opgepakt worden.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 5 januari 2010.

**2009-007 De Hovenlaan 25**

*Aard van het verzoek:*

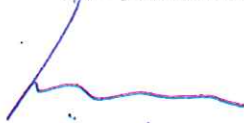
Betrokkene vindt energiekosten van de woning veel te hoog en vraagt aan corporatie maatregelen.

*Afhandeling:*

Het verzoek is direct aan de organisatie gegeven en werd opnieuw opgepakt. Betrokkene heeft adviezen gekregen hoe zuiniger te stoken en er worden een aantal aanvullende energiebesparende maatregelen in de woning aangebracht.

Hiervan is melding gedaan in de bijeenkomst van de commissie op 5 januari 2010, wat door de commissie voor kennisgeving is aangenomen.

Apeldoorn, 5 januari 2010



W. Klootwijk  
Voorzitter



P. Frijhoff  
Ambtelijk secretaris