



Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

# JAARVERSLAG 2016

Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

Vastgesteld op 6 juni 2017  
door de voorzitter van de geschillencommissie

## Inhoud

1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen.....	4
2. Basis en samenstelling Geschillencommissie .....	6
3. De Stuurgroep.....	6
4. Werkwijze.....	7
5. Overlegvormen en communicatie .....	8
6. Publiciteit en naamsbekendheid.....	8
7. Geschillen in 2016.....	9
8. Financiële verantwoording.....	11
9. Vacatiegeld overzicht 2016 .....	12

## Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
Btiv	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
Wonw	Woningwet 2015

## Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2016 van de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (GCWZH). De Commissie is op 1 januari 2015 ontstaan uit het samengaan van de Geschillencommissie Huursector (GCH) en de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid (GCWZHZ).

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland functioneert als onafhankelijk orgaan voor de twintig aangesloten woningcorporaties in geschillen tussen huurder en verhuurder, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet en in artikel 109 BtIV

Gezamenlijk hadden de deelnemende corporaties in 2016 220.064 woningen in beheer. Dat is de som van huurwoningen en circa 11.500 woningen die onder voorwaarden zijn verkocht (KoopGarant of een andere bijzondere constructie).

Ook in 2016 schonken de corporaties veel aandacht aan klachten van huurders. Zij benaderen de Geschillencommissie als een formeel orgaan dat autoriteit heeft verworven: adviezen worden opgevolgd. Tevens trekt men lering uit alle casussen.

In het verslagjaar werden aan de Commissie 78 zaken voorgelegd (2015: 87). Daarvan waren er 54 ontvankelijk (2015: 62). De Commissie deed uitspraak in 31 zaken (2015: 42). In 11 gevallen viel het oordeel van de Commissie uit in het voordeel van de klager (2015: 28). In twee gevallen volgde een corporatie het advies van de Commissie niet op, doch volgde een andere oplossing met instemming van alle partijen.

De kosten van de geschillenbeslechting kwamen in 2016 uit op € 69.031 (in 2015 € 79.989).

De vaste kosten per verhuureenheid (deelnamekosten) bedragen € 0,14 (2015: € 0,21) en voor de (variabele) kosten per behandelde klacht € 488,00 (2015: € 550).

De Geschillencommissie bedankt de corporaties voor het in haar gestelde vertrouwen.

Ir. H. Zwartkruis  
Voorzitter Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

## 1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen

In 2016 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2016
De Goede Woning	6.438
Dunavie	7.363
DUWO – Delft	29.514
Haagwonen	21.842
Heerjansdam	503
Omnivera	3.147
Poort6	6.984
Poortugaal	1.182
Ressort Wonen	2.382
Rhiant	1.817
Rijswijk Wonen	6.041
Staedion	35.639
Tablis Wonen	4.582
Trivere	13.888
Vidomes	17.438
Wassenaarsche Bouwstichting	2.471
Wonen Wateringen	1.994
Woonbron (incl. Koopgarantwoningen) <sup>1</sup>	45.299
WoonCompas	610
Woonkracht 10	11.659
<b>Totaal</b>	<b>220.793</b>

In december 2016 verzocht Stichting Abbenbroek (1.368 VHE's, Bernisse) deel te mogen nemen aan het Convenant. Daarop heeft de Stuurgroep besloten deze corporatie toe te laten tot deelname per 1 januari 2017. Aan de reeds deelnemende corporaties is gevraagd of daartegen bezwaar bestaat. Bezwaar kan tot eind mei 2017 worden ingediend.

### Landelijke ontwikkelingen

Op 1 juli 2015 trad de herziene Woningwet (Wonw) in werking. Met betrekking tot geschillenbeslechting bepaalt artikel 55b lid 3 Wonw: *“Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”*

Die uitwerking bij Amvb kwam tot uiting in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (Btiv), in artikel 109: *“Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.”*

<sup>1</sup> Alleen bij Woonbron worden de circa 9.000 Koopgarantwoningen meegeteld omdat Woonbron ook geschillenbeslechting in deze sector heeft ondergebracht bij de GCWZH.

De minister zou met Aedes en de Woonbond overleggen om te komen tot een geschillenbeslechting ter uitvoering van deze uitgangspunten. In het najaar van 2015 is onze Commissie benaderd met de vraag deel te nemen aan een klankbordgroep van Aedes om te bezien welke modellen in aanmerking zouden komen binnen dit wettelijk kader.

Het instellen van regionale commissies (die wel één reglement gebruiken) zou ertoe kunnen leiden dat het model van de GCWZH in meerdere regio's zou kunnen worden overgenomen. Vanuit onze vertegenwoordiger in de klankbordgroep is daarvoor gepleit.

Ten tijde van het schrijven van dit Jaarverslag, medio maart 2017, is dit de stand van zaken:

- De Tweede Kamer behandelt wetsvoorstel 34 652: *“Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in verband met een verdere modernisering van de Huurcommissie en met de introductie van een verhuurdersbijdrage”*. Dit voorstel werd op 16 januari 2017 ingediend en zal vermoedelijk in de loop van dat jaar haar beslag krijgen.
- Daarbij blijkt dat de minister van oordeel is dat behandeling van geschillen door corporaties voortaan moet voldoen aan eisen van de *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten 2015*. Die wet verplicht de overheid om een functioneel en laagdrempelig systeem voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te realiseren.
- Daarom is voorgesteld de geschilbeslechting zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet als een nieuwe taak aan de Huurcommissie toe te delen.

In de Memorie van Toelichting bij dit wetsvoorstel refereert de minister aan zijn overleg met Aedes en de Woonbond. Hij rapporteert dat daarin draagvlak bleek voor de variant: instandhouding van de huidige geschillenbehandeling door corporaties, met de mogelijkheid om geschillen bij een centrale geschillenbeslechter aanhangig te maken. Om tot één branchebreed loket voor geschillen over huuraangelegenheden te komen, ook voor de particuliere sector, is de Huurcommissie voorgesteld als dé aangewezen centrale geschillenbeslechter.

De minister gaat ervan uit dat deze geschillen in het algemeen door huurders en verhuurders onderling kunnen worden opgelost. De taakuitbreiding van de Huurcommissie is (slechts) op 250 dossiers per jaar geschat. De minister: *“De verhuurder moet eerst door de huurder in de gelegenheid worden gesteld om de klacht zelf op te lossen. Pas als dat niet lukt staat de gang naar de Huurcommissie open. Omdat de meeste verhuurders klachtenprocedures en professionele klachtbehandelaars hebben, mag verwacht worden dat de meeste klachten door hen zullen worden afgedaan. De Huurcommissie fungeert als vangnet voor onopgeloste klachten die zijn uitgegroeid tot een echt geschil.”* (Kamerstukken II, 2016-2017, 34 652, nr. 3, MvT, p.19.)

Resumerend: nieuwe regels over geschillenbeslechting mogen in de loop van 2017 verwacht worden. De invoering daarvan zal waarschijnlijk op zijn vroegst per 1 januari 2018 operationeel zijn. Zoals de nieuwe regelgeving thans oogt, noopt deze niet tot aanpassing van de structuur van de GCWZH. In de praktijk van de GCWZH is wel behoefte gebleken aan aanpassing van het Reglement. Deze aanpassing kan meteen worden aangegrepen om dit Reglement af te stemmen op de ontwikkeling zoals zojuist omschreven.

## 2. Basis en samenstelling Geschillencommissie

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit Convenant, evenals het door de GCWZH gehanteerde Reglement, is gepubliceerd via de website van de geschillencommissie.

Voor het faciliteren en instandhouden van de Commissie is een Stuurgroep verantwoordelijk.

### Samenstelling

De Geschillencommissie bestond in 2016 uit 12 leden, een voorzitter en drie vicevoorzitters. De leden worden volgens een rooster benoemd door corporaties, huurdersorganisaties, of de Stuurgroep van de GCWZH. Per 1 januari 2016 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

	<u>Benoemd door</u>
De heer H. Zwartkruis (voorzitter)	Commissie
De heer R. Zijtsel (vicevoorzitter)	Commissie
Mevrouw W. de Koning	Corporatie Woonkracht 10
Mevrouw C. Carton	Huurdersorganisatie Woonkracht 10
De heer D.P. Knol	Huurdersorganisatie Rhiant
De heer H. Stapel	Corporatie Poort6
De heer W.G.F. Herders	Huurdersorganisatie Poort6
De heer F. van Heusden	Stuurgroep
De heer A.S. Perniciaro	Corporatie Haagwonen
Mevrouw M. Smulders-Suermondt	Stuurgroep
Mevrouw A. Alblas	Stuurgroep
Mevrouw P.T.E. Lock	Stuurgroep

Aan de heer Knol is per 1 januari 2017 het door hem om gezondheidsredenen gevraagde ontslag verleend. De voorzitter van de GCWZH heeft hem bedankt voor zijn jarenlange betrokkenheid en gecompimenteerd voor zijn deskundige inbreng tijdens hoorzittingen.

De Commissie werd secretariaal ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie werd verzorgd door Stichting Trivire in Dordrecht.

## 3. De Stuurgroep

De aan het Convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en instandhouden van de Commissie. Voor de dagelijkse uitvoering daarvan is een Stuurgroep ingesteld. Deze Stuurgroep bestaat uit twee leden namens de corporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. Zij zijn benoemd voor vier jaar met één mogelijkheid van herbenoeming.

De Stuurgroep bestond per 1 januari 2016 uit:

<u>Naam</u>	<u>Benoemd door</u>
De heer J. van Dorresteyn (voorzitter)	Stichting Trivire (verhuurders)
De heer K. van der Lugt (lid)	Stichting Woonbron (verhuurders)

De heer R. den Ouden (lid)  
Mevrouw A. Horsten (lid)

GOHD (huurdersorganisatie)  
CPRW (huurdersorganisatie)

Het lidmaatschap van mevrouw A. Horsten eindigde per 1 oktober 2016 wegens omme-  
komst benoemingstermijn;

Om dezelfde reden eindigde eveneens het lidmaatschap van de heer J. van Dorresteyn  
per 1 oktober 2016.

De Stuurgroep dankt beiden voor hun trouwe en constructieve inbreng.

Conform rooster van aftreden/benoeming is per 1 oktober 2016 mr P.G.A. van der San-  
den door Stichting Dunavie benoemd als lid van de Stuurgroep. Sindsdien vervult hij het  
voorzitterschap;

Om dezelfde reden is per 1 oktober 2016 de heer C. Oostindie door Dunavie benoemd  
als lid van de Stuurgroep. De heer Oostindie is voorzitter van de Stichting Huurdersbelan-  
gen Duinstreek, een aan Dunavie gelieerde huurdersorganisatie.

De Stuurgroep faciliteert de GCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corpora-  
tievetergenwoordigers voor. Zij analyseert de (geanonimiseerde) adviezen van de Com-  
missie teneinde algemene lijnen en trends te ontdekken.

De Stuurgroep respecteert de onafhankelijke positie van de GCWZH en beoogt niet de  
afweging van de GCWZH 'over te doen' of uitspraken van de GCWZH ter discussie te  
stellen. Wel bevordert de Stuurgroep desgevraagd dat adviezen van de Commissie goed  
zijn gemotiveerd en eventuele toetsing door de rechter kunnen doorstaan.

De aangesloten corporaties hebben zich bij Convenant verplicht om zorg te dragen voor  
het in stand houden van de Commissie, door financiële middelen ter beschikking te stel-  
len, door in vacatures te voorzien en door praktische bijstand.

De Stuurgroep regelde, samen met het secretariaat van de Commissie, dat de website  
en brochures up to date waren, organiseerde de halfjaarlijkse deelnemersvergaderingen  
en zorgde voor de uitvoering van de besluiten van de gezamenlijke deelnemers.

De leden van de GCWZH en haar voorzitters konden zich daardoor concentreren op ef-  
fectieve behandeling van de geschillen.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Com-  
missie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen  
aan de transparantie-eisen gesteld door KWH, Woningwet, Btiv en Aedescode.

## **4. Werkwijze**

### **Reglement**

De Geschillencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een Reglement  
dat is gepubliceerd op haar website. Dit Reglement is in 2016 niet gewijzigd.

### **Indienen geschil**

Op de website van de Geschillencommissie kunnen huurders met een geschil een klach-  
tenformulier downloaden of online invullen. Na ontvangst van het klachtenformulier wordt  
beoordeeld of het geschil door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

Wanneer een geschil door de Geschillencommissie ontvankelijk is verklaard, wordt het geschil in behandeling genomen en volgt een hoorzitting. Beide partijen krijgen dan gelegenheid gesteld hun zienswijze toe te lichten. Na een besloten beraadslaging doet de Commissie aansluitend uitspraak.

De uitspraken van de Geschillencommissie in 2016 waren niet bindende adviezen aan het bestuur van een corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd gevolgd. Was een corporatie van mening dat zij van het door de Commissie gegeven advies moest afwijken, dan volgde overleg. Dat is in 2016 slechts tweemaal gebeurd.

## **5. Overlegvormen en communicatie**

De deelnemende corporaties vergaderen standaard twee maal per jaar plenair. De eerste vergadering vond plaats in het voorjaar in aanwezigheid van een vertegenwoordiging van de Commissie. In die vergadering verantwoordde de Commissie zich via haar jaarverslag aan de deelnemers. Dit overleg vond plaats op woensdag 6 april bij Vidomes te Delft.

Het tweede overleg vond plaats in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2017 vast. Die vergadering vond plaats op woensdag 2 november 2016 bij corporatie Woonkracht 10 in Zwijndrecht.

De voorzitters van de 4 kamers kwamen dit jaar voor het eerst bij elkaar om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2016 vergaderden de voorzitters op woensdag 19 oktober 2016.

Op 17 maart 2016 vond overleg plaats tussen de Stuurgroep en de 4 voorzitters van de kamers. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vice-voorzitter en het secretariaat.

### **Website**

De Commissie maakt gebruik van een website ([www.gcwzh.nl](http://www.gcwzh.nl)) die 'gehost' wordt door het secretariaat. Op die site is informatie te vinden over de Commissie, deelnemende corporaties en zijn voorts alle (openbare) documenten en formulieren te vinden. Sinds 2015 wordt de website ook gebruikt voor het publiceren van (geanonimiseerde) uitspraken en voor het publiceren van actualiteiten.

### **Teamweb**

De GCWZH beschikt over een virtueel kantoor, het 'Teamweb'. Hierop wordt relevante informatie geplaatst voor commissieleden, stuurgroepleden en contactpersonen van de aangesloten corporaties. Sinds 2011 zijn alle uitspraken van de Commissie geanonimiseerd op dit virtuele kantoor geplaatst.

## **6. Publiciteit en naamsbekendheid**

De brochure en het Reglement van de Geschillencommissie waren gedurende het gehele jaar beschikbaar bij de aangesloten woningcorporaties.



De aangesloten corporaties wezen hun bewoners op het bestaan van de Geschillencommissie via een link of informatie op de eigen website. Jaarlijks wordt gecontroleerd of de verwijzingen duidelijk en snel te vinden zijn.

## 7. Geschillen in 2016

### Ontvangen geschillen

In 2016 heeft de Geschillencommissie 78 geschillen ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

### Aantal geschillen ontvangen in 2016 / aantal wooneenheden

Corporatie	Aantal geschillen	Aantal wooneenheden per 1 januari 2016
De Goede Woning	1	6.438
Dunavie	3	7.363
DUWO	3	29.514
Haagwonen	9	21.842
Heerjansdam	0	503
Omnivera	0	3.147
Poort6	5	6.984
Poortugaal	0	1.182
Ressort Wonen	1	2.382
Rhiant	1	1.817
Rijswijk Wonen	2	6.041
Staedion	17	35.639
Tablis Wonen	0	4.582
Trivire	10	13.888
Vidomes	5	17.438
Wassenaarsche Bouwstichting	3	2.471
Woonbron	14	45.299
Wonen Wateringen	1	1.994
Wooncompas	0	610
Woonkracht10	3	11.659

### Analyse van de geschillen\*

In behandeling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Gegrond	
2	1	1		De Goede Woning
1	1			Dunavie
2		2		DUWO
2		2	2	Haagwonen
5	3	2	2	Poort6
1	1			Ressort Wonen
1	1			Rhiant
1	1			Rijswijk Wonen
12	6	6	2	Staedion
5		5		Trivire
2	1	1		Vidomes
12	3	8	4	Woonbron
4	1	3	2	Woonkracht10

\* De aantallen tellen niet op tot een vergelijkbaar totaal vanwege de overloop van de behandeling van klachten over het kalenderjaar heen.

### Bezwaren

In 2016 ontving de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland drie bezwaren van deelnemende corporaties tegen het gegeven advies.

### Typering

In 2016 heeft de Geschillencommissie 78 geschillen ontvangen en 7 lopende geschillen behandeld. De onderwerpen kunnen als volgt worden getypeerd:

Aantallen woningen		Gegron- d	Over- last	Onder- houd	Mutatie	Finan- cieel	Overig
6.438	De Goede Woning			1			1
7.363	Dunavie		2			1	1
29.514	DUWO			1			1
21.842	Haagwonen	2	1	3		2	3
6.984	Poort6	2		2		2	1
2.382	Ressort Wonen			1			
1.817	Rhiant			1			
6.041	Rijswijk Wonen			1			1
35.639	Staedion	2	2	11		2	2
13.388	Trivire		3			3	4
17.438	Vidomes		1	3		1	1
2.471	Wassenaarsche		1	2			
45.299	Woonbron totaal	3	2	3	1	2	9
1.994	Wonen Wateringen			1			
11.659	Woonkracht10	2		2			2

De typering van 11 gegronde klachten is als volgt.

	overlast	onder- houd	mutatie- proce- dure	financi- eel	Dienstverlening / Overig
<b>Totaal gegronde klachten</b>	0	4	1	2	4

## 8. Financiële verantwoording

Zoals gebruikelijk vermelden we ook dit jaar aan het eind van dit jaarverslag een overzicht van de door en voor de Commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden gemaakte kosten.

2016	Verdeel sleutel woningen 01-01-2016	Overige algemene kosten	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Trivire (excl. BTW)	Totaal per corporatie	BTW uren	Bedrag incl. BTW
<b>Totale kosten</b>		<b>3.492,36</b>	<b>4.341,14</b>	<b>16.018,09</b>	<b>38.084,74</b>	<b>1.644,75</b>	<b>4.504,13</b>	<b>68.085,21</b>		
De Goede Woning	6.438	101,83	126,58	467,06	1.066,49	47,96	131,33	1.941,26	27,58	1.968,84
Dunavie	7.363	116,46	144,77	534,17	634,02	54,85	150,20	1.634,48	31,54	1.666,02
DUWO - Delft	29.514	466,83	580,29	2.141,18	2.036,62	219,86	602,08	6.046,86	126,44	6.173,30
Haag Wonen	21.842	345,48	429,45	1.584,59	2.760,40	162,71	445,57	5.728,20	93,57	5.821,77
Heerjansdam	503	7,96	9,89	36,49	0,00	3,75	10,26	68,35	2,15	70,50
Omnivera	3.147	49,78	61,88	228,31	0,00	23,44	64,20	427,60	13,48	441,08
Poort6	6.984	110,47	137,32	506,68	1.857,60	52,03	142,47	2.806,56	29,92	2.836,48
Poortugaal	1.182	18,70	23,24	85,75	0,00	8,81	24,11	160,61	5,06	165,67
Ressort Wonen	2.382	37,68	46,83	172,81	223,68	17,74	48,59	547,34	10,20	557,54
Rhiant	1.817	28,74	35,73	131,82	68,84	13,54	37,07	315,73	7,78	323,51
Rijswijk Wonen	6.041	95,55	118,78	438,26	172,06	45,00	123,24	992,89	25,88	1.018,77
Staedion	35.639	563,71	700,72	2.585,54	9.063,12	265,49	727,03	13.905,60	152,68	14.058,28
Tablis Wonen	4.582	72,48	90,09	332,42	17,21	34,13	93,47	639,79	19,63	659,42
Trivire	13.888	219,67	273,06	1.007,55	4.991,50	103,46	283,31	6.878,55	59,50	6.938,04
Vidomes	17.438	275,82	342,86	1.265,09	2.256,44	129,90	355,73	4.625,85	74,70	4.700,55
Wassenaarsche Bouw stichting	2.471	39,08	48,58	179,27	154,86	18,41	50,41	490,61	10,59	501,20
Wonen Wateringen	1.994	31,54	39,21	144,66	51,62	14,85	40,68	322,56	8,54	331,10
Woonbron	45.299	716,51	890,65	3.286,35	9.498,52	337,45	924,09	15.653,57	194,06	15.847,62
WoonCompas	610	9,65	11,99	44,25	0,00	4,54	12,44	82,88	2,61	85,50
Woonkracht 10	11.659	184,41	229,23	845,84	3.231,77	86,85	237,84	4.815,95	49,95	4.865,90
<b>Totaal</b>	<b>220.793</b>	<b>3.492,36</b>	<b>4.341,14</b>	<b>16.018,09</b>	<b>38.084,74</b>	<b>1.644,75</b>	<b>4.504,13</b>	<b>68.085,22</b>	<b>945,87</b>	<b>69.031,08</b>

**Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen**

- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen uitbetaald aan commissieleden.
- Beoordeling klachten : Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Geschillencommissie voor het beoordelen van klachten op ontvankelijkheid en verdeling over de zittingscommissies.
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, kantoorkosten en onderhoud website).
- Kosten administratie: Kosten financiële administratie uitgevoerd door Trivire.
- Overige algemene kosten Vaste kosten hierboven nog niet genoemd, vooral kosten Stuurgroep en overige kosten Voorzitter Geschillencommissie.

**Variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal zittingen**

- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in het geschil betrokken is.

De afrekening laat zien dat de totale kosten voor geschillenbeslechting met 78 ingediende en 54 behandelde zaken in 2016 onder de € 70.000 zijn gebleven. Begroot waren 100 geschillen met een raming van € 93.900 aan kosten.

	Begroot 2016	Werkelijk 2016	Werkelijk 2015
Aantal geschillen	100	78	87
Kosten	€ 93.900	€ 69.031	€ 79.989
Kosten per geschil	€ 939	€ 885	€ 919
Vaste kosten	€ 36.200	€ 30.946	€ 45.909
Variabele kosten	€ 57.700	€ 38.085	€ 34.080

De gemiddelde kosten per ingediende klacht bedroegen € 885,00.

Rekenen we de kosten terug naar vaste en variabele kosten, dan zijn die als volgt:

- Vaste kosten per woongelegenheden (€ 30.946 : 220.793): € 0,14
- Variabele kosten per behandeld geschil (€ 38.085 : 78): € 488,00

## 9. Vacatiegeld overzicht 2016

**Vergoeding hoorzittingen\*:**

één geschil	€ 131,56
twee geschillen	€ 219,26
drie geschillen	€ 285,04

\* Als een al geplande zitting door een aanbod van de corporatie aan klager komt te vervallen, worden de kosten door de commissieleden wel gedeclareerd.

<b>Bezoek op locatie</b>	€ 131,56
<b>Overleggen</b>	
Voorjaarsoverleg	€ 175,42 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 175,42
Voorzittersoverleg	€ 175,42
Commissieoverleg**	€ 175,42
Overleg met Stuurgroep**	€ 175,42
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 285,04 bijeenkomsten > 2 uur
<b>Scholing</b>	
2 dagdelen	€ 285,04
<b>Beoordelen geschillen (door voorzitter/vicevoorzitter geschillencommissie)</b>	
Per geschil	€ 21,93
<b>Voorzitter geschillencommissie diverse werkzaamheden</b>	
Uurtarief	€ 100,60
<b>Kilometervergoeding</b>	€ 0,35 per kilometer

Besluit najaarsoverleg 2010:

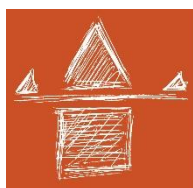
Vanaf 1 januari 2012 worden de vacatiegelden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS.

Afspraak voor commissielid George Herders:

Kilometervergoeding gaat pas in vanaf Gorinchem.

**Honorarium voorzitter Stuurgroep**

Op 1 oktober 2016 benoemde Dunavie de voorzitter van de Stuurgroep. Deze functie vereist juridische expertise. Omdat Dunavie geen jurist in dienst heeft is ervoor gekozen een niet-medewerker/jurist te benoemen. Leden die door een verhuurder worden benoemd vanuit de eigen formatie ontvangen geen vergoeding voor zo'n lidmaatschap. In overleg tussen Stuurgroep, Dunavie en de toen beoogd voorzitter is als vergoeding afgesproken: 8 uur per maand à € 75 excl. BTW en reiskosten. Dunavie betaalt 50% van het uurtarief. Als gevolg hiervan zullen de kosten van de GCWZH in 2017 ruim € 4.000 hoger zijn dan in 2016. Op 13 juli 2016 zijn de convenant-deelnemers hierover schriftelijk geïnformeerd. Geen van hen heeft hiertegen bezwaar gemaakt.



**Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland**