

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2015

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Inhoud

1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen.....	4
2. Basis en samenstelling.....	6
3. De stuurgroep	7
4. Werkwijze.....	8
5. Overlegvormen en communicatie	8
6. Publiciteit en naamsbekendheid	9
7. Geschillen in 2015.....	10
8. Financiële verantwoording.....	12
9. Vacatiegeld overzicht 2015	14
10. Tot slot	15

Gebruikte namen/afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
BBSH	Besluit beheer sociale huursector
BTIV 2015	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015
hW	Herziene Woningwet
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector

Voorwoord

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

Met dit jaarverslag verantwoordt de commissie zich jegens haar opdrachtgevers – de 21 deelnemende woningcorporaties – over haar activiteiten in 2015. Ook staat de commissie stil bij de door haar gesignaleerde ontwikkelingen in de geschillenbeslechting en de door haar gedane uitspraken.

De Geschillencommissie functioneert als onafhankelijk orgaan voor de aangesloten woningcorporaties in geschillen tussen met name huurder en verhuurder, zoals bedoeld in het voormalige BBSH, artikel 55b hW.

Gezamenlijk hadden de deelnemende corporaties in 2015 221.361 woningen in beheer. Het gaat om 209.642 huurwoningen en 11.719 woningen die onder voorwaarden verkocht zijn (doorgaans KoopGarant- of een gelijksoortige constructie).

De Geschillencommissie adviseerde en deed onafhankelijk uitspraak.

De Geschillencommissie heeft ook over 2015 gemerkt dat de corporaties steeds meer aandacht schenken aan klachten binnen hun organisaties. Zij benaderen de Geschillencommissie als een formeel orgaan dat een dusdanige autoriteit heeft verworven, dat adviezen goed worden opgevolgd. Tevens trekt men lering uit alle individuele gevallen.

Aan de commissie werden in 2015 87 zaken voorgelegd. Daarvan waren er 62 ontvankelijk. De commissie heeft over 2015 uitspraak gedaan in 42 zaken. Bij 28 viel het oordeel van de commissie uit in het voordeel van de klager.

De commissie heeft in het eerste kwartaal extra aandacht moeten besteden aan het afwikkelen van een aantal geschillen van de voormalige GCH. Als gevolg van onderbezetting bij die voormalige commissie was behandeling daarvan vertraagd.

De kosten van de geschillenbeslechting kwamen in 2015 uit op € 79.989,-

De vaste kosten per verhuureenheid (deelnamekosten) bedragen € 0,21 en voor de (variabele) kosten per behandelde klacht € 550,-.

Op deze plaats stel ik - namens alle twaalf leden van de commissie – het op prijs de deelnemende corporaties te danken voor het in de commissie gestelde vertrouwen over het afgelopen jaar.

Ir. H. Zwartkruis
Voorzitter

1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen

In 2015 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

	Totaal aantal woon- gelegenheden ¹ (huur) per 31-12-2015	Aantal Koopgarant woningen
De Goede Woning	6.405	-
Dunavie	7.637	461
DUWO	28.363	-
Omnivera/GWZ	3.169	157
Haagwonen	22.081	80
Poort6	7.076	225
Ressort Wonen	2.391	131
Rhiant	1.813	139
Rijswijk Wonen	5.064	-
Staedion	35.754	204
Stichting Trivire	13.954	193
Tablis Wonen	4.566	55
Vidomes	18.154	431
Wassenaarsche Bouwstichting	2.486	76
Woonkracht10	11.207	478
Wbv. Heerjansdam	499	-
Wbv. Poortugaal	1.183	-
Woonbron – totaal	45.662	9.089
Wooncompas	631	-

In 2015 is tot de deelnemers toegetreden de woningbouwvereniging Poortugaal.

Per 31 december liep de aanvraag voor deelneming door Wateringen Wonen. Aangezien er geen bezwaren zijn ingediend tegen de deelname neemt deze corporatie sinds 01-02-2016 deel aan de commissie.

¹ De bijdrage van de deelnemers in de vaste kosten vindt plaats op basis van het aantal woongelegenheden dat zij verhuren c.q. als koopgarantwoning op de balans hebben.

Landelijke ontwikkelingen

Op 1 juli 2015 werd de herziene Woningwet (hW) van kracht. De wet was in de maanden daarvoor met algemene stemmen in zowel de Tweede als Eerste Kamer aangenomen. Deze wet beperkt het werktein van de deelnemende corporaties aanzienlijk.

Ten aanzien van geschillenbeslechting zegt de hW:

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. (art 55.b)

Die uitwerking in de algemene maatregel vvn bestuur is opgenomen in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 (BTIV2015), zegt vervolgens:

Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties. (art 109),

Bij de invoering is afgesproken dat de regering overleg in gang zou zetten met Aedes en de Woonbond om te komen tot een klachteninstantie (of instanties) die aan deze eisen voldoet (voldoen).

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 hanteren van regionale commissies (die wel één reglement gebruiken) zou er toe kunnen leiden dat het model van de GCWZH in meerdere regio's zou kunnen worden overgenomen. Vanuit onze vertegenwoordiger in de klankbordgroep is daar sterk voor gepleit.

2. Basis en samenstelling

Basis

De commissie is ingesteld bij convenant tussen de deelnemende corporaties. Een exemplaar van dat convenant, evenals het door de commissie gehanteerde reglement, is terug te vinden op de website van de geschillencommissie.

De commissie

De commissie bestond uit 12 leden, een voorzitter en drie vicevoorzitters.

Alle commissieleden, inclusief de voorzitters, worden volgens een vastgesteld rooster benoemd door de directies van de corporaties en de bewonersorganisaties van de corporaties.

Per 1 januari 2015 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Benoemd door

De heer H. Zwartkruis (voorzitter)	commissie
De heer R. Zijtsel (vicevoorzitter)	commissie
Mevrouw W. de Koning	Directie Woonkracht10
Mevrouw C. Carton	Bewonersorganisatie Woonkracht10
De heer D.P. Knol	Bewonersorganisatie Rhiant
De heer H. Stapel	Directie Poort6
De heer W.G.F. Herders	Bewonersorganisatie Poort6
De heer F. van Heusden	Stuurgroep
De heer A.S. Perniciaro	Corporaties Haaglanden
Mevrouw M. Smulders-Suermondt	Stuurgroep
De heer C. Moormann	Stuurgroep
Mevrouw A. Alblas	Stuurgroep

De commissie werd ook in 2015 ondersteund door een extern (ambtelijk) secretariaat (Cantrijn in Gorinchem).

De financiële administratie werd verzorgd door stichting Trivire in Dordrecht.

3. De stuurgroep

Omdat er geen sprake is van een rechtspersoon, hebben de deelnemende corporaties zich onderling bij convenant verplicht tot het faciliteren en instandhouden van de commissie. Verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding is een stuurgroep, die bestaat uit twee leden namens de verhuurders en twee leden namens de huurders. Ook hier is sprake van benoemingen voor vier jaar en één mogelijkheid van herbenoeming.

De stuurgroep bestond per 1 januari 2015 uit:

<u>Naam</u>	<u>Benoemd door</u>
De heer J. van Dorresteyn (voorzitter)	Stichting Trivire (verhuurders)
De heer J. de Kraker (lid)	CPRW (Woonbron) (huurders)
De heer K. van der Lugt (lid)	Stichting Woonbron (verhuurders)
De heer R. den Ouden (lid)	GOHD (huurders)

Gedurende het jaar heeft de heer De Kraker zich om gezondheidsredenen teruggetrokken uit de stuurgroep en is kort daarna komen te overlijden. Zijn zetel is ingenomen door mevrouw A. Horsten, benoemd door de CPRW.

De stuurgroep verzorgt de dagelijkse leiding van de commissie en bereidt de twee jaarlijkse plenaire bijeenkomsten voor. Zij analyseert de (geanonimiseerde) adviezen van de commissie teneinde algemene lijnen en trends te ontdekken. De stuurgroep respecteert de onafhankelijke positie van de commissie en heeft niet het oogmerk de afweging van de commissie over te doen of de uitspraken van de commissie ter discussie te stellen.

Wel bevorderde de stuurgroep dat de adviezen van de commissie goed zijn gemotiveerd en een eventuele marginale toetsing door de rechter zouden kunnen doorstaan.

Een andere functie van de stuurgroep was de ondersteuning van de commissie bij de organisatorische werkzaamheden. De Geschillencommissie is immers een samenwerkingsverband zonder bestuur.

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 stellen, 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 commissie en haar voorzitters konden zich daardoor concentreren op de behandeling van de geschillen.

Door deze taakverdeling tussen commissie en stuurgroep was gewaarborgd dat de commissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan de transparantie-eisen gesteld door KWH, BBSH, BTIV 2015 en Aedescode.

4. Werkwijze

Reglement

De Geschillencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een vastgesteld reglement dat terug te vinden is op de website van de commissie. Het reglement is in 2015 niet gewijzigd.

Indienen geschil

Op de website van de Geschillencommissie konden bewoners met een geschil een klachtenformulier downloaden of online invullen.

Na ontvangst van het klachtenformulier werd beoordeeld of het geschil door de Geschillencommissie in behandeling kon worden genomen.

Wanneer een geschil door de Geschillencommissie ontvankelijk werd verklaard, werd deze in behandeling genomen en volgde een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting werden beide partijen in de gelegenheid gesteld hun zienswijze toe te lichten.

Na een besloten beraadslaging deed de commissie aansluitend uitspraak.

De uitspraak van de Geschillencommissie gold als een niet bindend advies aan het bestuur van de corporatie. De besturen hadden zich in een convenant verbonden om het advies uit te voeren.

Wanneer een corporatie van mening was van het door de Geschillencommissie gegeven advies te moeten afwijken, dan diende de corporatie dit schriftelijk en gemotiveerd met zwaarwegende gronden aan de commissie mede. Dat is in 2015 slechts drie maal gebeurd.

5. Overlegvormen en communicatie

De deelnemers vergaderen standaard twee maal per jaar plenair. De eerste plenaire vergadering vindt plaats in het voorjaar in aanwezigheid van de commissie. In die vergadering verantwoordt de commissie zich via haar jaarverslag aan de deelnemers. Dit plenair overleg vond plaats op dinsdag 21 april 2015 bij deelnemer Haag Wonen.

Het tweede plenaire overleg vindt plaats in het najaar. Daarbij is de commissie niet aanwezig en stellen de deelnemende corporaties de begroting voor het eerstvolgende kalenderjaar vast. Die vergadering vond plaats op woensdag 28 oktober 2015 bij corporatie Staedion in Den Haag.

De commissie zelf kwam in haar geheel doorgaans tweemaal per jaar bij elkaar om met elkaar het functioneren van de commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2015 vergaderde de commissie op woensdag 8 april 2015.

Tweemaal per jaar werd voorts overlegd door de stuurgroep en de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie. Daarnaast vond een aantal malen per jaar een werkoverleg plaats tussen voorzitter, vicevoorzitter en het secretariaat.

Website

De commissie maakt gebruik van een website (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

In 2010 is een virtueel kantoor ingericht, het zgn. 'Teamweb'. Hierop wordt relevante informatie geplaatst voor commissieleden, stuurgroepleden en de contactpersonen van de aangesloten corporaties. Sinds 2011 werden alle uitspraken van de commissie geanonimiseerd op het virtueel kantoor worden geplaatst.

6. Publiciteit en naamsbekendheid

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

Van de mogelijkheid om via de website online een klachtenformulier in te vullen is ook in 2015 regelmatig gebruik gemaakt.

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

7. Geschillen in 2015

Ontvangen geschillen

In 2015 heeft de Geschillencommissie 87 geschillen ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal geschillen ontvangen in 2015 afgezet tegen aantal VHE

Corporatie	Aantal geschillen	Totaal aantal woongelegen-heden per 31-12-2015	Aantal geschillen per 1.000 VHE's in %.	
			Behandeld	Gegronde
De Goede Woning	4	6.405	0,62	0,31
Dunavie	3	7.637	0,39	0,14
DUWO	5	28.363	0,17	-
Haagwonen	6	22.081	0,27	0,09
Omnivera/GWZ	0	3.169	0	-
Poort6	2	7.076	0,28	0,28
Ressort Wonen	1	2.391	0,42	-
Rhiant	1	1.813	0,55	-
Rijswijk Wonen	1	5.064	0,20	-
Staedion	12	35.754	0,34	0,08
Trivire	9	13.954	0,65	0,36
Tablis Wonen	4	4.566	0,87	-
Vidomes	9	18.154	0,48	0,11
Wassenaarsche	2	2.468	0,81	0,40
Wooncompas	0	631	0	-
Woonkracht10	6	11.207	0,53	0,18
WB Delfshaven	3	9.027	0,33	0,11
WB Delft	4	9.048	0,22	-
WB Hoogvliet/Spijk	5	9.227	0,54	0,11
WB IJsselmonde	5	10.923	0,45	0,27
WB Dordrecht	4	7.437	0,53	0,40
WBV Heerjansdam	0	499	0	-
WBV Poortugaal	0	1.183	0	-

Analyse van de geschillen

Per corporatie:

In behandeling	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Geground	
				Totaal
3	1	2	2	De Goede Woning
2	1	1	1	Dunavie
5	5	-	-	DUWO
5	2	3	2	Haagwonen
4	1	3	2	Poort6
1	1	-	-	Ressort Wonen
1	-	1	-	Rhiant
1	1	-	-	Rijswijk Wonen
12	8	4	3	Staedion
9	1	8	5	Trivire
4	3	1	-	Tablis Wonen
8	6	2	2	Vidomes
2	-	2	1	Wassenaarsche
5	2	3	2	Woonkracht10
3	-	1	1	Woonbron Delfshaven
4	1	1	-	Woonbron Delft
4	-	4	3	Woonbron Dordrecht
5	1	3	3	Woonbron IJsselmonde
5	-	3	1	Woonbron Hoogvl/Spijk

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

Bezwaren

In 2015 ontving de commissie drie bezwaren van deelnemende corporaties tegen het gegeven advies.

Typering

In 2015 heeft de Geschillencommissie 87 geschillen ontvangen en 4 lopende geschillen behandeld, die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

n VHE		Gegron	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Overig
	Totaal						
6.405	De Goede Woning	2		3			1
7.637	Dunavie	1	2			1	
28.363	DUWO					4	1
22.081	Haagwonen	2	1	3		1	1
7.076	Poort6	2		1		1	2
2.391	Ressort Wonen					1	
1.813	Rhiant						1
5.064	Rijswijk Wonen					1	
35.754	Staedion	3	2	6		3	1
13.954	Trivire	5				4	5
4.566	Tablis Wonen		1			2	1
18.154	Vidomes	2	2	3		2	1
2.468	Wassenaarsche	1		1		1	
11.207	Woonkracht10	2		3		1	2
45.662	Woonbron totaal	8	2	6		3	9

De typering van 28 gegronde klachten is als volgt.

	overlast	onderhoud	mutatie- procedure	financieel	Dienstverlening/Overig
Totaal gegronde klachten	3	7	0	7	11

Ontwikkeling aantallen over de jaren

Graag had de commissie een beeld willen schetsen van de ontwikkeling van het aantal klachten/geschillen over de jaren. Doordat de commissie echter pas in haar huidige samenstelling actief is sinds 2015 is een dergelijk beeld niet – althans niet betrouwbaar – te geven. Ook het feit dat er begin 2015 nog een achterstand weg te werken was vertekent het beeld.

8. Financiële verantwoording

Zoals gebruikelijk nemen we ook dit jaar aan het eind van de jaarverantwoording een overzicht van de door en voor de commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden gemaakte kosten.

2015	Verdeel sleutel	Kosten 2014	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	Bedrag excl. BTW uren
Totale kosten		864,34	3.093,04	5.092,14	19.579,55	44.013,44	1.896,61	4.504,13	79.043,24			
1 Woonbron (totaal)	45.310	437,85	647,20	1.065,50	4.066,89	12.418,49	396,85	942,46	20.005,03	197,92	20.202,95	19.062,57
10 Trivire	13.954	134,78	199,32	328,14	1.261,71	4.852,12	122,22	290,25	7.188,53	60,95	7.249,48	6.898,28
11 Woonkracht 10	11.207	108,25	160,08	263,54	1.013,33	3.349,91	98,16	233,11	5.226,37	48,95	5.275,32	4.993,26
12 Poort6	7.076	68,35	101,07	166,40	639,81	2.342,04	61,98	147,18	3.526,82	30,91	3.557,73	3.379,64
13 Tablis Wonen	4.566	44,10	65,22	107,37	412,85	1.235,75	39,99	94,97	2.000,27	19,94	2.020,21	1.905,29
14 Rhiant	1.813	17,51	25,90	42,63	163,93	1.062,29	15,88	37,71	1.365,85	7,92	1.373,77	1.328,14
15 Woningbouwvereniging Heerjansdam	499	0,00	7,13	11,73	45,12	0,00	4,37	10,38	78,73	2,18	80,91	68,35
16 Woningstichting Omnivera - Zedenik	3.169	30,61	45,27	74,52	286,54	0,00	27,76	65,92	530,61	13,84	544,45	464,69
18 Ressort Wonen	2.391	23,09	34,15	56,23	216,19	33,98	20,94	49,73	434,32	10,44	444,76	384,59
19 De Goede Woning (DGW)	6.405		91,49	150,62	579,13	2.179,10	56,10	133,23	3.189,67	27,98	3.217,64	3.056,44
20 Dunavie	7.637		109,09	179,59	690,53	1.490,81	66,89	158,85	2.695,76	33,36	2.729,12	2.536,91
21 DUWO - Delft	28.363		405,13	666,98	2.564,56	483,24	248,42	589,96	4.958,28	123,89	5.082,18	4.368,33
32 Haag Wonen	22.081		315,40	519,25	1.996,55	3.321,92	193,40	459,29	6.805,81	96,45	6.902,26	6.348,52
33 Rijswijk Wonen	5.064		72,33	119,08	457,88	33,98	44,35	105,33	832,97	22,12	855,09	727,63
34 Staedion	35.754		510,70	840,78	3.232,85	5.381,67	313,16	743,69	11.022,85	156,18	11.179,02	10.279,16
35 Vidomes	18.154		259,31	426,90	1.641,47	3.872,10	159,00	377,61	6.736,39	79,30	6.815,69	6.358,79
36 Wassenaarsche Bouwstichting	2.468		35,25	58,04	223,15	1.956,04	21,62	51,34	2.345,43	10,78	2.356,22	2.294,10
37 WoonCompas	631		9,01	14,84	57,05	0,00	5,53	13,12	99,56	2,76	102,31	88,43
38 Woningbouwvereniging Poortugaal			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal	216.542	864,34	3.093,04	5.092,14	19.579,55	44.013,44	1.896,61	4.504,13	79.043,24	945,87	79.989,11	74.539,11

De afrekening laat zien dat de totale kosten voor geschillenbeslechting in 83 (ingediende resp. 62 (behandelde) zaken in 2015 net onder de € 80.000 zijn gebleven. Begroot voor de behandeling van 60 geschillen in 2015 was een bedrag van € 109.540.

	Begroot 2015	Werkelijk	%
Aantal geschillen	60	62	+ 3%
Kosten	€ 109.540	€ 79.989	- 27%
Kosten per geschil	€ 1.825	€ 963	- 47%
Vaste kosten	€ 48.215	€ 45.909	-5%
Variabele kosten	€ 61.325	€ 34.080	-44%

De gemiddelde kosten per (ingediende) klacht zijn dus ook juist onder € 1.000 gebleven. Kijken we naar behandelde klachten, dan zijn de gemiddelde kosten € 1.290 per (behandelde) klacht.

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

- Vaste kosten per deelnemende woongelegenheden: € 0,21
- Kosten per behandeld geschil: € 550

Opgemerkt moet nog wel worden dat er in 2015 sprake was van een aantal eenmalige (vaste) kosten, zoals de herziening van de website. Nu die in 2016 niet meer terugkomen zullen de vaste kosten over dat jaar waarschijnlijk weer lager uitkomen.

9. Vacatiegeld overzicht 2015

Vergoeding hoorzittingen*:

één geschil	€ 130,78
twee geschillen	€ 217,95
drie geschillen	€ 283,34

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

Bezoek op locatie € 130,78

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 174,37 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 174,37

Voorzittersoverleg	€ 174,37
Commissieoverleg**	€ 172,81
Overleg met stuurgroep**	€ 172,81
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 283,34 bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen	€ 283,34
------------	----------

Beoordelen geschillen (door voorzitter/vicevoorzitter)

Per geschil	€ 21,80
-------------	---------

Kilometervergoeding € 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.

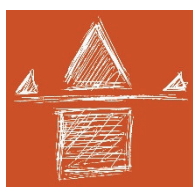
10. Tot slot

Aan het einde van deze jaarverantwoording strijden twee gevoelens met elkaar.

Enerzijds is er sprake van tevredenheid over het feit dat het eerste jaar van de gefuseerde commissie duidelijk betere cijfers en aantallen laat zien dan waarmee in 2014 was gerekend. Dat duidt op een commissie die in staat is op een effectieve en efficiënte wijze te kunnen voorzien in een door alle partijen gedragen, geaccepteerde en gewaardeerde manier van geschillenbeslechting. Zoiets kan als voorbeeld gesteld worden voor veel andere geschillenbeslechtende organen, ook buiten corporatieland.

Anderzijds moet, zoals al eerder in dit verslag gemeld, ook zorg worden geuit over de koers die de geschillenbeslechting voor corporaties lijkt te gaan krijgen. Het heeft er alle schijn van dat de geschillenbeslechting gecentraliseerd zal gaan worden bij één landelijke commissie. Het laat zich vrezen dat dit voor huurders en corporaties in onze regio zal leiden tot meer nadelen dan voordelen, wanneer wordt vergeleken met de praktijk die wij in de afgelopen jaren hebben mogen ontwikkelen.

Het spreekt voor zich dat de stuurgroep zal doen wat in haar vermogen ligt om het werk van de commissie zo veel als mogelijk op de vertrouwde voet voort te kunnen zetten. Huurders én verhuurders hebben daar recht op.



**Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland**