

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2017

Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 5 april 2018
door de voorzitter van de Geschillencommissie

Inhoud

1. Deelnemende corporaties en landelijke ontwikkelingen.....	4
2. Basis en samenstelling Geschillencommissie	7
3. De Stuurgroep.....	7
4. Werkwijze.....	8
5. Overlegvormen en communicatie	9
6. Publiciteit en naamsbekendheid.....	9
7. Geschillen in 2017.....	10
8. Financiële verantwoording.....	12
9. Vacatiegeld overzicht 2017	14

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 2017 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 21 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 2017 223.064 woningen in beheer. Dat is de som van huurwoningen en circa 8.675 woningen die onder voorwaarden zijn verkocht (KoopGarant of een andere bijzondere constructie).

Ook in 2017 schonken de corporaties veel aandacht aan geschillen 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 99 zaken voorgelegd (2016: 78). Daarvan waren er 68 ontvankelijk (2016: 54).

De Commissie heeft in 2017 bgedaan in 50 zaken. Hiervan zijn er 7 geschillen die ingediend waren in 2016. Van 11 voorgelegde zaken in 2017 verwacht de commissie in 2018 uitspraak te doen. 14 voorgelegde zaken zijn tijdens de procedure of door de corporatie opgelost of zijn door klager ingetrokken. In 24 gevallen viel het oordeel van de Commissie uit in het voordeel van de klager (2016: 28).

In 2017 ontving de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland 1 bezwaar van een deelnemende corporaties tegen het gegeven advies.

De kosten van de geschillenbeslechting kwamen in 2017 uit op € 93.379 (in 2016 € 69.031).

De vaste kosten per verhuureenheid (deelnamekosten) bedragen € 0,17 (2016: € 0,14) en voor de (variabele) kosten per behandelde klacht € 562,69 (2016: € 488).

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 2017 waren de volgende corporaties bij de Geschillencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden per 1 januari 2017
De Goede Woning	6.322
De Zes Kernen	1.386
Dunavie	7.290
DUWO	31.147
Haagwonen	21.659
Heerjansdam	547
Omnivera	3.140
Poort6	6.928
Poortugaal	1.178
Ressort Wonen	2.397
Rhiant	1.815
Rijswijk Wonen	6.071
Staedion	35.404
Tablis Wonen	4.562
Trivire	13.827
Vidomes	18.405
Wassenaarsche Bouwstichting	2.401
Wonen Wateringen	1.994
Woonbron (incl. Koopgarantwoningen) ¹	44.794
WoonCompas	775
Woonkracht 10	11.022
Totaal	223.064

Wooninvest, nieuwe deelnemer per 1 januari 2018

Op 6 november 2017 besloot corporatie Wooninvest, met instemming van Huurdersvereniging Respectus, aansluiting te zoeken bij de GCWZH. WoonInvest telt circa 8.700 woningen in Leidschendam, Voorburg en Den Haag. De reeds deelnemende corporaties hebben geen bezwaren tegen toetreding geopperd. Inmiddels hebben de Stuurgroep en Wooninvest besloten 1 januari 2018 aan te wijzen als datum van aansluiting.

Landelijke ontwikkelingen in 2017 en voorjaar 2018

Als grondslag voor onze geschillenbeslechting bepaalt de herziene Woningwet (Wonw) in artikel 55b lid 3: *“Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van geschillen omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”*

¹ Alleen bij Woonbron worden de circa 8.675 Koopgarantwoningen meegeteld omdat Woonbron ook geschillenbeslechting in deze sector heeft ondergebracht bij de GCWZH.

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.”*

De minister heeft met Aedes en de Woonbond overleg gepleegd 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 (werkzaam op basis van één landelijk reglement) zou ertoe kunnen leiden dat het organisatiemodel van de GCWZH in meerdere regio's zou kunnen worden overgenomen. Door onze vertegenwoordiger in de klankbordgroep is daarvoor gepleit. Eerder genoemd overleg tussen de minister, Aedes en de Woonbond leidde in 2016 niet tot een eensluidende opvatting voor een nieuwe opzet voor de geschillenbeslechting.

Vervolgens verraste de minister een ieder op 16 januari 2017 met 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.”* Blijkens dit wetsvoorstel was de minister van oordeel dat behandeling van geschillen door corporaties 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 stelde de minister voor de geschillenbeslechting ex artikel 55b lid 3 Wonw als een nieuwe taak aan de Huurcommissie toe te delen.

Ten tijde van het schrijven van dit Jaarverslag, medio maart 2018, is dit de stand van zaken:

- De Tweede Kamer heeft wetsvoorstel 34 652 op 30 januari 2018, enigszins geamendeerd aangenomen. Verwacht mag worden dat deze wijziging in het eerste half jaar van 2018 ook door de Eerste Kamer zal worden aangenomen.
- Daarna volgt logischerwijs afkondiging ervan bij Koninklijk Besluit, met inwerkingtreding per 1 januari 2019? Deze taxatie is gebaseerd op het gegeven dat er nog veel organisatorisch werk verricht moet worden voordat de Huurcommissie in staat is om de wijzigingen daadwerkelijk uit te voeren.

Zo'n nieuwe taak voor de Huurcommissie vergt wijziging van de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte*. Daar is artikel 4 UHW nu aangevuld met een vijfde en zesde lid. De strekking van deze bepalingen is dat geschillen die voortvloeien uit geschillen van huurders – geschillen over de door de verhuurders geleverde producten en verrichte diensten - aan de Huurcommissie kunnen worden voorgelegd, wanneer huurder en verhuur er samen niet uitkomen. De leden 5 en 6 van artikel 4 UHW luiden als volgt:

“5. Indien de verhuurder een door de huurder bij hem schriftelijk ingediende klacht over de gedraging van de verhuurder in het kader van de door de verhuurder op basis van de tussen partijen geldende huurovereenkomst aan de huurder geleverde producten en verrichte diensten van de huurder niet binnen een redelijke termijn na indiening van die klacht inhoudelijk heeft behandeld dan wel indien de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht door de verhuurder, kan de huurder tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden de Huurcommissie verzoeken uitspraak te doen in het geschil dat voortvloeit uit die klacht. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder, wordt aangemerkt als een gedraging van die verhuurder. Onder een gedraging wordt niet

verstaan een gedraging ten aanzien van het toe- en afwijzen van een woonruimte, een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.

6. De Huurcommissie is niet bevoegd een uitspraak te doen indien het verzoek, bedoeld in het vijfde lid, betrekking heeft op:

- a. een gedraging ten aanzien waarvan door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan,*
- b. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is.”*

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 geschillen 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.)

Een nieuw artikel 8a Uhw verschaft de Huurcommissie extra inkomsten: *“Onder de naam verhuurderbijdrage legt de Huurcommissie een bijdrage op ter bestrijding van de geraamde lasten van de Huurcommissie in één kalenderjaar.”* Bijdrageplichtig is de verhuurder met meer dan 50 huurwoningen met een huur beneden de maximale rekenhuur als bedoeld in de Wet op de huurtoeslag: € 710,68 (prijsspeil 2018). De jaarlijks door de minister te begroten totale opbrengst wordt over de verhuurders omgeslagen naar rato van het aantal voor verhuur bestemde woningen.

Resumerend: nader gedetailleerde regels over geschillenbeslechting mogen in de loop van 2018 verwacht worden. De invoering daarvan zal waarschijnlijk op zijn vroegst per 1 januari 2019 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 landelijke ontwikkeling zoals zojuist omschreven. Hierover onderhoudt de GCWZH nauw contact met Aedes,

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

In 2017 hebben twee commissieleden ontslag gevraagd en gekregen:

- De heer G. Herders heeft per 10 maart 2017 zijn lidmaatschap van de Commissie om gezondheidsredenen beëindigd.

- De heer R. Zijtsel heeft op 23 oktober 2017 zijn vice-voorzitterschap beëindigd, eveneens om gezondheidsredenen.

De voorzitter van de Commissie heeft hen bedankt voor hun jarenlange betrokkenheid en gecompimenteerd voor hun deskundige inbreng tijdens hoorzittingen.

De Commissie telt momenteel negen commissieleden verdeeld over 3 kamers. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundige, een jurist en een maatschappelijk verantwoordelijke. De leden worden volgens een rooster benoemd door corporaties, huurdersorganisaties, of de Stuurgroep van de GCWZH.

In afwachting van wetsvoorstel 34 652 en de implementatie daarvan is vooralsnog besloten geen gevolgen te verbinden aan het rooster van aftreden. Om dezelfde reden is ook nog gewacht met werving van nieuwe commissieleden. Per 31 december 2017 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

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

De GCWZH werd secretariael ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem.

De financiële administratie werd verzorgd door Stichting Trivire in Dordrecht. Per 1 januari 2018 is deze taak overgedragen aan Rijswijk Wonen.

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 2017 uit:

<u>Naam</u>	<u>Benoemd door</u>
De heer P.G.A. van der Sanden (voorzitter)	Stichting Dunavie
De heer K. van der Lugt (lid)	Stichting Woonbron
De heer R. den Ouden (lid)	GOHD (huurdersorganisatie)
De heer C. Oostindie	Stichting Huurdersbelangen Duinstreek

Per 10 juli 2017 trad de heer K. van der Lugt af, vanwege functiewijziging binnen Woonbron. Per die datum is het opgevolgd door mevrouw E. Piepers, advocate in dienst van Woonbron.

De Stuurgroep faciliteert de GCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor. 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 zorgde, 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 effectieve behandeling van de geschillen.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Commissie 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 2017 niet gewijzigd.

Indienen geschil

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

Wanneer een geschil 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 2017 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 2017 slechts eenmaal 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 dinsdag 2 mei 2017 ten kantore van Rijswijk Wonen.

Het tweede overleg vond plaats in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2018 vast. Die vergadering vond plaats op dinsdag 14 november 2017 bij Trivire in Dordrecht.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar bijeen om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken. In 2017 vergaderden de voorzitters op 23 oktober 2017.

Op 3 april, 10 juli en 27 september 2017 vergaderde de Stuurgroep in aanwezigheid van het secretariaat. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vice-voorzitter 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

De GCWZH beschikt over een virtueel kantoor, het 'Teamweb'. Hierop wordt relevante informatie geplaatst voor commissieleden, stuurgroepleden en contactpersonen van de aangesloten corporaties.

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 2017

Ontvangen geschillen

In 2017 heeft de Geschillencommissie 99 geschillen ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal geschillen ontvangen in 2017 / aantal woonegelegenheden

Corporatie	Aantal geschillen	Aantal woonegelegenheden per 1 januari 2017
De Goede Woning		6.322
De Zes Kernen		1.386
Dunavie	3	7.290
DUWO	5	31.147
Haagwonen	23	21.659
Heerjansdam		547
Omnivera	1	3.140
Poort6	1	6.928
Poortugaal		1.178
Ressort Wonen		2.397
Rhiant	1	1.815
Rijswijk Wonen	2	6.071
Staedion	21	35.404
Tablis Wonen	4	4.562
Trivire	6	13.827
Vidomes	7	18.405
Wassenaarsche Bouwstichting		2.401
Wonen Wateringen		1.994
Woonbron	24	44.794
Wooncompas		775
Woonkracht10	1	11.022
Totaal	99	223.064

Analyse van de geschillen*

In behandeling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Gegrond	
2		2	1	Dunavie
2	1	1	1	DUWO
15	1	10	5	Haagwonen
1	2			Rijswijk Wonen
1		1		Rhiant
17	4	13	8	Staedion
1	1			Tablis
4	1	4	1	Trivire
4	1	5	3	Vidomes
		1	1	Wassenaarsche
16	2	13	4	Woonbron
1	1			Woonkracht10
64	14	50	24	

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

Bezwaren

In 2017 ontving de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland 1 bezwaar van een deelnemende corporaties tegen het gegeven advies.

Typering

In 2017 heeft de Geschillencommissie 99 geschillen ontvangen en 7 lopende geschillen behandeld. De onderwerpen kunnen als volgt worden getypeerd:

Aantallen woningen		Geground	Over- last	Onder- houd	Mutatie	Finan- cieel	Overig
7.290	Dunavie	1	1				3
31.147	DUWO	1		2			2
21.659	Haagwonen	5	1	11		4	7
547	Heerjansdam					1	
3.140	Omnivera						1
6.928	Poort6					1	
1.815	Rhiant			1			
6.071	Rijswijk Wonen			1	1		
35.404	Staedion	8	3	7	3	1	7
4.562	Tablis			1		1	2
13.827	Trivire	1	2	2		1	2
18.405	Vidomes	3	2	5	1		1
2.401	Wassenaarsche	1		1			
44.794	Woonbron totaal	4	1	9		7	9
11.022	Woonkracht10			1			
	Totaal	24	10	41	5	16	34

De typering van 24 geground verklaarde geschillen is als volgt.

	overlast	onder- houd	mutatie- proce- dure	financi- eel	Dienstverlening / Overig
Aantal geground ver- klaarde geschillen	3	13	3	1	4

8. Financiële verantwoording

Overzicht van de door en voor de Commissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden gemaakte kosten.

	Verdeel sleutel woningen 31-12- 2016	Overige algemene kosten	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Trivire (excl. BTW)	Totaal per corporate	BTW uren	Bedrag incl. BTW
Totale kosten 2017		7.585,50	2.728,93	21.896,90	53.616,45	2.090,01	4.513,22	92.431,01		
De Goede Woning (DGW)	6.322	214,99	77,34	620,59	0,00	59,23	127,91	1.100,07	26,86	1.126,93
De Zes Kempen	1.386	47,13	16,96	136,06	0,00	12,99	28,04	241,17	5,89	247,06
Dunavie ***	7.290	4.747,90	89,18	715,62	3.132,17	68,30	147,50	8.900,68	30,97	8.931,65
DUWO - Delft	31.147	1.059,18	381,05	3.057,52	962,37	291,83	630,19	6.382,15	132,34	6.514,49
Haag Wonen	21.659	736,53	264,97	2.126,14	10.756,23	202,94	438,22	14.525,04	92,03	14.617,07
Poort6	6.928	235,59	84,76	680,08	34,80	64,91	140,17	1.240,32	29,44	1.269,75
Ressort Wonen	2.397	81,51	29,32	235,30	0,00	22,46	48,50	417,09	10,18	427,28
Rhiant	1.815	61,72	22,20	178,17	1.047,33	17,01	36,72	1.363,15	7,71	1.370,86
Rijswijk Wonen	6.071	206,45	74,27	595,95	208,24	56,88	122,83	1.264,63	25,80	1.290,43
Staedion	35.404	1.203,95	433,13	3.475,41	13.320,18	331,72	716,32	19.480,71	150,43	19.631,13
Tablis Wonen	4.562	155,13	55,81	447,83	243,65	42,74	92,30	1.037,47	19,38	1.056,85
Trivire	13.827	470,20	189,16	1.357,32	3.445,67	129,55	279,76	5.851,66	58,75	5.910,41
Vidomes	18.405	625,88	225,16	1.806,71	3.876,33	172,45	372,39	7.078,92	78,20	7.157,12
Wassenaarsche Bouwstichting	2.401	81,65	29,37	235,69	1.132,56	22,50	48,58	1.550,35	10,20	1.560,55
Wonen Wateringen	1.994	67,81	24,39	195,74	0,00	18,68	40,34	346,97	8,47	355,44
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.178	40,06	14,41	115,64	0,00	11,04	23,83	204,98	5,01	209,98
Woningbouwvereniging Heerjansdam	547	18,60	6,69	53,70	0,00	5,13	11,07	95,18	2,32	97,51
Woningstichting Omnivera - Zederik	3.140	106,78	38,41	308,24	34,80	29,42	63,53	581,18	13,34	594,52
Woonbron (totaal)	44.794	1.523,26	548,00	4.397,17	14.973,86	419,70	906,31	22.768,31	190,33	22.958,63
WoonCompas	775	26,35	9,48	76,08	0,00	7,26	15,68	134,85	3,29	138,15
Woonkracht 10	11.022	374,81	134,84	1.081,97	448,25	103,27	223,01	2.366,15	46,83	2.412,98
Totaal	223.064	12.085,50	2.728,93	21.896,90	53.616,45	2.090,01	4.513,22	96.931,02	947,78	97.878,79

*** Verdeling volgens verdeelsleutel met aftrek van € 4.500 (kosten voorzitter stuurgroep) die doorberekend worden aan Dunavie volgens afspraak begroting 2017.

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 geschillen : Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Geschillencommissie voor het beoordelen van geschillen 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 99 ingediende en 68 behandelde zaken in 2017 afgerond € 5.558 onder de begrote kosten voor 100 geschillen (€ 98.937) is gebleven.

	Begroot 2017	Werkelijk 2017	Werkelijk 2016
Aantal geschillen	100	99	78
Kosten	€ 98.937	€ 93.379	€ 69.031
Kosten per geschil	€ 989	€ 943	€ 885
Vaste kosten	€ 41.122	€ 37.673	€ 30.946
Variabele kosten	€ 57.815	€ 55.706	€ 38.085

De gemiddelde kosten per ingediende klacht bedroegen € 943,00.

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

- Vaste kosten per woongelegenheden (€ 37.673 : 223.064) = € 0,17 (2016: € 0,14)
- Variabele kosten per behandeld geschil (€ 55.706 :99) = € 562,69 (2016: € 488,00)

9. Vacatiegeld overzicht 2017

Vergoeding hoorzittingen*:

één geschil	€ 131,95
twee geschillen	€ 219,92
drie geschillen	€ 285,90

* 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 € 131,95

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 175,95 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 175,95

Voorzittersoverleg	€ 175,95
Commissieoverleg	€ 175,95
Overleg met Stuurgroep	€ 175,95
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 285,90 bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen € 285,90

Beoordelen geschillen (door voorzitter/vicevoorzitter Geschillencommissie)

Per geschil € 22,00

Voorzitter Geschillencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief € 100,90

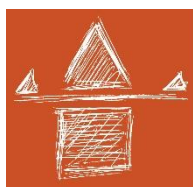
Kilometervergoeding € 0,35 per kilometer

Besluit najaarsoverleg 2010:

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

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 € 75,00 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