



Klachten en geschillen

Verslag van de geschillencommissie

Samenstelling

Zayaz beschikt ingevolge artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector over een onafhankelijke geschillencommissie.

Samenstelling geschillencommissie:

De heer drs. W. Dankers, voorzitter
De heer mr. R.A. Veldman, lid
De heer ir. J. Arts, lid
Mevrouw mr. A. Machielse, lid

Ambtelijk secretaris

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris: mevrouw C. Stump.

Geschillen

Tijdens het verslagjaar ontving de geschillencommissie 17 nieuwe meldingen, waarvan 1 geschil is overgeheveld naar het volgende verslagjaar.

2015	2014	2013	2012
17	30	17	8

Niet in behandeling genomen geschillen (9)

Artikel 7 lid 1 sub a van het geschillenreglement (hierna 'het Reglement') bepaalt dat een geschil van een huurder pas in behandeling wordt genomen indien de interne organisatie van Zayaz voldoende in staat is gesteld het geschil binnen een redelijke termijn op te lossen. In zeven gevallen heeft verwijzing van de melding naar de werkorganisatie ertoe geleid dat deze niet door de geschillencommissie in behandeling hoefden te worden genomen, omdat de reden van het geschil was opgeheven. Deze geschillen betroffen sluitsysteem ramen, lekkage en vochtproblemen, klachten na renovatie en vergoeding bij verhuizing, onvreemden van contenten, koolmonoxide in woning, einddatum huurovereenkomst en woningtoewijzing. In twee gevallen zijn de aanvragen afgewezen voor behandeling, conform het Reglement. Dit ging enerzijds over de huurprijs en anderzijds over een overlastzaak die reeds in behandeling was bij een juridische instantie, in welke gevallen de commissie niet bevoegd is van het geschil kennis te nemen.

In behandeling genomen geschillen (7)

De geschillencommissie heeft in het verslagjaar zeven geschillen behandeld in het bijzijn van klager en Zayaz. Daarvoor is de commissie vijf maal bijeen geweest. De geschillen hadden onder andere betrekking op vocht, lekkage na renovatie, parkeerproblematiek, vergoeding bij overname eigendommen en stankoverlast.

Een geschil bestond uit twee klachten, waarvan de ene klacht gegrond en de andere klacht ongegrond werd verklaard. Twee geschillen met één klacht zijn ongegrond verklaard. Vier geschillen met één klacht zijn gegrond verklaard.

De bestuurder van Zayaz heeft op één advies na, alle adviezen van de geschillencommissie overgenomen. Het betrof een geschil over parkeeroverlast. De bestuurder heeft het advies om actie richting huurders te ondernemen niet opgevolgd, omdat het hier primair een gemeentelijke verantwoordelijkheid betreft.

Evaluatie

In de afgelopen jaren was een dalende trend te zien, dan wel een stabilisatie van het aantal binnenkomende geschillen. Het aantal meldingen nam in 2014 echter fors toe ten gevolge van een omvangrijk renovatieproject. Het afgelopen jaar was geen bijzonder jaar ten aanzien van het aantal geschillen. Huurders vinden binnen Zayaz eenvoudig de weg om geschillen aan te kaarten. Daar waar de huurder en Zayaz er samen niet uitkomen, wordt alsnog het pad naar de geschillencommissie bewandeld. Uit het aantal meldingen dat uiteindelijk niet tot een hoorzitting leidt, blijkt dat Zayaz en

huurders gezamenlijk meer trachten een geschil op te lossen alvorens een geschil wordt neergelegd bij de geschillencommissie.

In 2015 heeft de geschillencommissie de gestelde termijnen nageleefd.

Daar waar in het verleden de wijze waarop en de mate waarin (de medewerkers van) Zayaz communiceert met de huurders als rode draad door de geschillen heen liep, is dat nu niet meer zo. De afgelopen jaren hebben we ingezet op professionalisering binnen de werkorganisatie. Zayaz is kritischer en dat resulteert in enkele gevallen tot een minder flexibele opstelling tegenover de huurder. Nu we huurders minder tegemoet komen, ontstaan er vaker meningsverschillen tussen Zayaz en de huurder.

De ambtelijk secretaris heeft het bestuur op de hoogte gehouden van bijzonderheden bij de geschillencommissie. Andersom heeft de secretaris de geschillencommissie op de hoogte gehouden van ontwikkelingen bij Zayaz.

De geschillencommissie heeft ter bespreking van het jaarverslag een bijeenkomst georganiseerd met de Huurdersbelangenvereniging en het managementteam en de bestuurder van Zayaz. In deze bijeenkomst is teruggeblikt op de geschillen en de ervaringen van de geschillencommissie in het afgelopen jaar. Er is afgesproken om ook in 2016 een dergelijke bijeenkomst te organiseren.

De commissie streeft naar een samenstelling waarin naast juridische ook bouwkundige kennis en ervaring gewaarborgd is. Op dit moment wordt daarin voorzien.

De samenstelling van de geschillencommissie is het afgelopen jaar niet gewijzigd.

Vergoeding

Elk lid van de geschillencommissie ontvangt begin 2016 voor diens werkzaamheden in 2015 een vergoeding van € 1.500. Dit bedrag is gebaseerd op deelname voor een heel jaar.