

Geschillencommissie jaarverslag 2018

Klachten en geschillen

Klachten

Als een huurder meldt dat hij of zij ontevreden is over de dienstverlening van Zayaz, probeert Zayaz om samen met de huurder tot een oplossing te komen. Als de huurder niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, of zij komt samen met Zayaz niet tot de oplossing van een probleem? Dan kan de huurder het geschil indienen bij de Geschillencommissie van Zayaz.

Procedure

De Geschillencommissie is onafhankelijk en beoordeelt het geschil. Zij informeert bij Zayaz of de klacht bekend is. Soms leidt dit alsnog tot de oplossing van het probleem. Lukt dat niet? Dan bepaalt de Geschillencommissie of zij uw geschil behandelt aan de hand van het reglement. Wordt uw geschil behandeld, dan krijgt u een uitnodiging voor een hoorzitting. Na deze zitting brengt de Geschillencommissie binnen 6 weken een advies uit aan het bestuur van Zayaz. Het bestuur is niet verplicht dit advies op te volgen.

Niet eens met het advies

Als u het niet eens bent met het advies van de Geschillencommissie, dan kunt u overwegen om uw klacht in te dienen bij de Huurcommissie of om juridische stappen te nemen. U kunt niet in beroep gaan tegen het advies van de Geschillencommissie.

Reglement en jaarverslag

De Geschillencommissie werkt volgens een reglement en schrijft elk jaar een jaarverslag. Het bestuur van Zayaz en de Huurdersbelangenvereniging (HBV-Zayaz) hebben het reglement samen opgesteld. In het jaarverslag kunt u lezen over de geschillen die zijn behandeld.

Verslag van de geschillencommissie

Samenstelling

Zayaz beschikt over een onafhankelijke geschillencommissie.

Samenstelling geschillencommissie:

Mevrouw mr. A. Machielse, voorzitter

De heer ir. J. Arts, lid

De heer Msc. T. van Kuijk, lid

Mevrouw mr. M. de Kock, lid

De heer drs. W. Dankers, in 2018 commissie verlaten

De heer mr. R.A. Veldman, in 2018 commissie verlaten

Ambtelijk secretaris

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

Geschillen

Tijdens het verslagjaar ontving de geschillencommissie 27 nieuwe meldingen.

| 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|------|------|
| 27 | 20 | 22 | 17 | 30 |

Niet in behandeling genomen geschillen (15+1)

In het geschillenreglement staat opgenomen dat een geschil van een huurder pas in behandeling wordt genomen als de interne organisatie van Zayaz voldoende in staat is gesteld het geschil binnen een redelijke termijn op te lossen.

In 15 gevallen heeft verwijzing van de melding naar de werkorganisatie ertoe geleid dat behandeling door de geschillencommissie niet meer nodig was. Deze geschillen betroffen onder andere een verschil van mening over vergoeding na schade; (niet) nakomen van afspraken; lekkage en

gevolgschade; vochtschade door verouderde kitranden; weigering woningruil; klachten na renovatie; miscommunicatie en vocht- en schimmelklachten.

In één geval is de aanvraag afgewezen voor behandeling conform het reglement. Dit betrof het feit dat het geschil al in behandeling was (geweest) bij een andere juridische instantie. Vijf geschillen waren overgeheveld uit 2017 en vier geschillen zijn overgeheveld naar 2019.

In behandeling genomen geschillen (6)

De geschillencommissie heeft in het verslagjaar zes geschillen behandeld in het bijzijn van klager en Zayaz. De geschillen hadden betrekking op dorpels onder deuren van bergingen; toepassing van de Stedelijke Regeling bij Ongemakken; gemaakte kosten als gevolg van waterschade door toedoen van burens; overlast van boven; renovatieplannen en over de verantwoordelijkheid voor de reparatie van de schutting.

Twee geschillen zijn gegrond verklaard (één daarvan was ook deels ongegrond). De bestuurder van Zayaz heeft alle adviezen van de geschillencommissie overgenomen.

Evaluatie

Het afgelopen jaar was een uitzonderlijk jaar ten aanzien van het aantal geschillenmeldingen. Het aantal meldingen is toegenomen. Het aantal dat in behandeling werd genomen niet. 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 huurder over het algemeen goed in staat zijn om gezamenlijk een geschil op te lossen.

In 2018 heeft de geschillencommissie de gestelde termijnen nageleefd.

De geschillencommissie heeft ter bespreking van het jaarverslag een bijeenkomst georganiseerd met de Huurdersbelangenvereniging van Zayaz en een afvaardiging van Zayaz waarbij ook de bestuurder aanwezig is. In deze bijeenkomst is teruggeblikt op de aard van de geschillen en de rode draad. Er is afgesproken om ook in 2019 een dergelijke bijeenkomst te organiseren.

De commissie streeft naar een samenstelling waarin naast juridische ook bouwkundige kennis en ervaring gewaarborgd is. Twee van de vier leden bereikten in 2018 het einde van de toegestane zittingstermijn. Daarom zijn twee nieuwe leden toegetreden tot de commissie.

Vergoeding

Elk lid van de geschillencommissie ontvangt voor diens werkzaamheden in 2018 een bruto vergoeding van € 1.500. Dit bedrag is gebaseerd op deelname voor een heel jaar.