

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2015

Doelstelling

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht om huurders, medehuurders, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen over de dienstverlening van de woningcorporaties aan te bieden. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de klant kosteloos.

Aangesloten woningcorporaties

De aangesloten corporaties in 2015 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), WSD (Dinxperlo), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Uift), WS Bergh ('s Heerenberg), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar).

Woonstichting Bergh en Laris zijn met ingang van 1 januari 2016 samengevoegd tot Plavei. De commissie behandelt alleen klachten van huurders en ex-huurders van de vroegere woonstichting Bergh. WSD Dinxperlo heeft vanwege haar fusie met De Woonplaats in Enschede haar lidmaatschap per 1 januari 2016 opgezegd.

In 2015 zijn er zeven corporaties aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland, zij vormen samen de Bestuurderskring.

Bestuurderskring

Vijf van de zeven leden van de Bestuurderskring zijn aangesloten bij het Achterhoeks Corporatie overleg (ACo). De voorzitter van de Geschillencommissie is één maal per jaar bij een vergadering van het ACo aanwezig om de voortgang van de commissie te bespreken in combinatie met het toelichten van het jaarverslag. De twee leden van de Bestuurderskring die niet aangesloten zijn bij het ACo worden schriftelijk geïnformeerd en indien van toepassing om instemming gevraagd.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2015

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005. De commissie bestond in 2015 uit zes leden die door de Bestuurderskring van de deelnemende corporaties zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Met ingang van 1 januari 2010 is het reglement ten aanzien van de maximale zittingsduur van de leden van de commissie gewijzigd. De zittingsduur van de leden kan in plaats van eenmaal nu tweemaal worden verlengd voor een periode van vier jaar.

In de jaarvergadering van 2 april 2015 zijn de heren H.J.M. Dreef en A.C Van de Vliert afgetreden en is de schriftelijke benoeming door de voorzitter van de Bestuurderskring van mevrouw J.G. Kunst en de heer J. Blok, door voorzitter van de Geschillencommissie bevestigd.

De commissie heeft in verband met het aantal nieuwe en nog niet goed ingewerkte leden om verlenging van de zittingstermijn van zowel de voorzitter als de vicevoorzitter verzocht. De Bestuurderskring staat niet afwijzend tegenover het verlengen van de zittingstermijn maar de nieuwe Woningwet zou hierin belemmerend kunnen zijn.

De Bestuurderskring heeft derhalve besloten dat de voorzitter en de vicevoorzitter in ieder geval tot eind 2016 kunnen aanblijven en dat zij onder voorbehoud instemmen met het

voorstel om de zittingstermijn van de voorzitter te verlengen tot de jaarvergadering in 2018 en de zittingstermijn van de vicevoorzitter tot de jaarvergadering in 2017. Omdat in de nieuwe Woningwet straks het reglement van Aedes voor geschillencommissies van kracht wordt, zal eerst afgewacht worden hoe het verlengen van de zittingstermijn van commissieleden zich hiermee verhoudt en of er een overgangsregeling van kracht is.

Per 31 december 2015 was de samenstelling als volgt:

1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter)	aftredend in 2018 (onder voorbehoud)
2. Mevrouw Drs. A.K. Schuurman, Gaanderen (vicevoorzitter)	aftredend in 2017 (onder voorbehoud)
3. De heer A.A.M. Lamers (Varsseveld)	aftredend in 2018
4. De heer Mr. W.C.J. Beekman (Doetinchem)	aftredend in 2018
5. Mevrouw J.G. Kunst (Nijmegen)	aftredend in 2019
6. De heer Mr. J. Blok (Zevenaar)	aftredend in 2019
Mevrouw C.H.G. Kristen, ambtelijk secretaris	

Vergoedingen van de commissieleden

Met de Bestuurderskring is afgesproken dat de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd zullen worden conform de CBS-norm. Naar aanleiding hiervan zijn de vergoedingen voor het bijwonen van de vergaderingen en de hoorzittingen per 1 januari 2015 met 1% verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 274,91 per vergadering/hoorzitting en de leden € 219,93 per vergadering/hoorzitting.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2015

In 2015 zijn er 18 geschillen gemeld, waarvan twee klachten niet in behandeling zijn genomen. In het ene geval omdat de betrokken corporatie inmiddels al een juridische procedure was gestart en in het andere geval omdat de betreffende klacht al eerder in een hoorzitting door de commissie is behandeld en er al een advies was afgegeven.

Negen klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, de commissie heeft in acht gevallen de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven, hierbij is in vier gevallen een extra aanbeveling gedaan. In één geval is de corporatie gedeeltelijk in het gelijk gesteld. In alle gevallen is het advies van de commissie overgenomen, maar in een geval de extra aanbeveling niet. Zeven klachten zijn met bemiddeling van de secretaris van de commissie door de betrokken corporatie naar tevredenheid van de klager opgelost.

Een totaaloverzicht inzake aard, afkomstigheid, advies en besluit corporatie van de geschillen is opgenomen als bijlage.

Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar

Het jaarverslag is door de commissie besproken in de jaarvergadering van 6 april 2016.

In het besef dat het de commissie erom gaat geschillen goed af te handelen, is de commissie tevreden over dit resultaat. Wel heeft de commissie de wijze besproken waarop extra aanbevelingen, die vaak toegevoegd worden aan de adviezen geformuleerd worden en de mate van vrijblijvendheid voor de corporaties in deze aanbevelingen. Besloten is het komende jaar nog meer aandacht te geven aan een genuanceerde formulering van extra aanbevelingen. Tevens zal in de begeleidende brief bij een advies, specifiek gevraagd worden om een reactie op eventuele extra aanbevelingen.

Gelet op de landelijke discussie wil de commissie het belang van laagdrempelige commissies benadrukken, waarbij het lokale contact snel leidt tot oplossingen. Met 18 geschillen in het afgelopen jaar hebben we duidelijk een functie en weten mensen ons ook te vinden.

De commissie is grote voorstander van één reglement voor de klachtencommissies, waardoor landelijk inzicht kan worden verkregen over klachten en klachtenpatronen bij corporaties. Hierin zien wij als klachtencommissie zeker een meerwaarde. De commissie pleit echter niet voor één of enkele landelijke klachtencommissies zoals nu is voorgesteld als gevolg van de nieuwe Woningwet. Deze zijn minder toegankelijk en benaderbaar voor de klager, leveren ongewenste vertraging op in afhandeling van de geschillen en vergen veel extra reistijd en -kosten van klagers en medewerkers van corporaties.

Normaal gesproken vinden de hoorzittingen plaats bij de corporatie waar ook het secretariaat van de commissie is gevestigd, maar evenals vorig jaar heeft de commissie ook in 2015 enkele malen op locatie vergaderd. Dit om zowel de klagers als de medewerkers van de betrokken corporaties tegemoet te komen in de reistijd.

Informatieverstrekking

Dit verslag is ter kennisgeving toegezonden aan de Bestuurderskring. Het verslag is openbaar en ligt bij de deelnemende corporaties ter inzage.

6 april 2016



Bijlage bij jaarverslag 2015 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	Geschied	
Site Woondiensten	10	Vochtproblemen		X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie	
		Eindoplevering woning		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra aanbeveling)	Advies van de commissie is overgenomen	
		Burenoverlast	X			Nee		Dezelfde klacht was in 2014 al behandeld door de commissie
		Plaatsen isolatieglas		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra aanbeveling)	Advies van de commissie is overgenomen, extra aanbeveling niet	
		Betalingsachterstand		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen	
		Opzegging huur		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen	
		Vochtproblemen			X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Burenoverlast			X			Corporatie was inmiddels een juridische procedure gestart
		Inschrijving			X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Vochtoverlast			X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra aanbeveling)	Advies van de commissie is overgenomen
ProWonen	4	Vochtproblemen		X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie	
		Overlast		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra aanbeveling)	Advies van de commissie is overgenomen	
		Foutieve toewijzing garagebox		X	Ja	Corporatie deels in gelijk gesteld (met advies)	Advies van de commissie is overgenomen	
		Vergoeding zelf aangebrachte voorzieningen		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen	
Wonion	1	Handelwijze corporatie		X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie	
		Communicatieproblemen		X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie	
Viverion	1	Burenoverlast		X	Nee		Geschied is naar tevredenheid opgelost door corporatie	
		Handelwijze corporatie		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen	
Totaal 2015	18		02	16	09			

Totaal 2014	10		02	09	07
Totaal 2013	17		04	13	06
Totaal 2012	10		01	09	05
Totaal 2011	15		04	11	08
Totaal 2010	19		10	07	06
Totaal 2009	11		10	01	02
Totaal 2008	18		14	04	04
Totaal 2007	09		05	04	03
Totaal 2006	11		07	04	03
Totaal 2005	19		12	07	05