

JAARVERSLAG 2008

Doelstelling

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht om huurders, woningzoekenden of andere klanten van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen over de dienstverlening aan te bieden. Behandeling van de geschillen is voor de klant kosteloos.

Aangesloten woningcorporaties

De aangesloten woningcorporaties zijn Sité Woondiensten (Doetinchem), Woningstichting Dinxperlo, Pro Wonen (Zelhem), Wonion (Varsseveld), Woningstichting Bergh, De Groene Waarden (Gorsse) en Spectrum Wonen (Lochem).

(NB: Spectrum Wonen is met ingang van 1 januari 2009 gefuseerd met De Goorse Volkswoning onder de nieuwe naam Viverion; zij hebben aangegeven aangesloten te willen blijven bij de regionale geschillencommissie Oost Gelderland).

Mutaties

Door de fusering van WischWonen (Terborg) en Parès (Ulft), thans Wonion, is het aantal deelne-mende corporaties per einde boekjaar (31-12-2008) gedaald naar zeven.

Samenstelling en rooster van aftreden

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht per 01-01-2005. De commissie bestaat uit 6 leden die door de bestuurderskring van de deelnemende corporaties zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond.

De benoeming geldt voor een termijn van ten hoogste vier jaren. Herbenoeming is mogelijk voor een termijn van eveneens ten hoogste vier jaar.

Het rooster van aftreden is conform het reglement opgesteld, waarbij jaarlijks 2 of 3 leden bij toerbeurt aftreden. In 2008 waren de heer R.J. Rikken en mw. A.K. Schuurman aftredend en herkiesbaar. Beiden zijn herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Per 31-12-2008 was de samenstelling als volgt:

1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter)	aftredend in 2012 (niet herkiesbaar)
2. Mr. drs. S.H.M. Kloppenberg, Drempt	aftredend in 2010 (niet herkiesbaar)
3. De heer H.J.M. Dreef, Arnhem	aftredend in 2011
4. Mw. A.K. Schuurman, Gaanderen	aftredend in 2012 (niet herkiesbaar)
5. De heer R.W.J. Hiddink, Ruurlo (vice-voorzitter)	aftredend in 2010 (niet kerkiesbaar)
6. Mr. A.C. van de Vliert, Doetinchem (vice-voorzitter)	aftredend in 2011

Geschillen gedurende het verslagjaar

Met 18 geschillen (verdubbeling) was het jaar 2008 een druk jaar voor de geschillencommissie. Doordat in het voortraject veel geschillen konden worden afgevangen, was het aantal hoorzittingen gelijk aan het voorgaande jaar, te weten vier.

De redenen van niet-ontvankelijkheid waren, net als in voorgaande jaren, het ontbreken van de correspondentie met de corporatie of het niet doorlopen van de gehele interne procedure (tot aan directieniveau) bij de corporatie, waardoor de corporatie niet voldoende in de gelegenheid is gesteld het geschil op te lossen.

Bij niet-ontvankelijkheid van een geschil wordt- na overleg met verzoeker van het geschil - de corporatie aangeschreven met het verzoek te reageren. Doordat vervolgens corporatie en klager alsnog of nogmaals in gesprek gingen, kwam het toch nog tot een oplossing van het geschil en hoefde de commissie niet verder op te treden. In het besef dat het de commissie erom gaat, geschillen goed afgehandeld te krijgen, is de commissie heel tevreden over dit resultaat.

De commissie werkt dus ook preventief. Wel is meerdere keren gebleken, dat sommige corporaties moeite hebben met de gestelde termijnen (reageren binnen drie weken). Door de secretaris is veelvuldig nagebeld om te informeren naar de stand van zaken.

Middels een hoorzitting zijn vier geschillen behandeld. Eén geschil is beoordeeld als ongegrond, twee als gegrond en bij één geschil is anders geadviseerd, namelijk overgaan tot (financiële) compensatie en mediation. De adviezen zijn grotendeels door de corporaties opgevolgd, waarbij handelend binnen afgesproken regels of juridische mogelijkheden.

Opmerkelijk was het grote aantal geschillen met aard overlast (totaal 5, waarvan 4 afkomstig Sité). Dit onderwerp is in voorgaande jaren niet naar voren gekomen. De commissie wenst aan Sité mee te geven, dat deze klachten meer aandacht, begeleiding en bemiddeling vragen. Het enkel en alleen doorverwijzen naar buurtbemiddeling is vaak onvoldoende.

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

In 2008 heeft herdruk van de brochure plaatsgevonden. De terugloop van het aantal te behandelen geschillen in voorgaande jaren was hier mede aanleiding voor. De commissie hoopt dat alle corporaties de brochure thans in de informatiemap voor nieuwe huurders hebben opgenomen, zodat ook zij voldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de regionale geschillencommissie.

Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar

Het jaarverslag is door de commissie besproken in de jaarvergadering van 4 maart 2009. De commissie is van mening dat het jaar 2008 goed is verlopen. Er is geen aanleiding voor eventuele aanvullende opmerkingen.

Informatieverstrekking

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

Per 04-03-2009 wordt de functie van secretaris overgenomen door Carin Kristen (Wonion). Wij wensen haar hierbij alle succes en bedanken de huidige secretaris voor de inzet in de afgelopen jaren.

's-Heerenberg, februari 2009

D. Beuting
Secretaris

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland per 4 maart 2009



V.l.n.r.: C.H.G. Kristen (secretaris per 4-3-2009) A. C. Van der Vliert, H.J.M. Dreef, A.K. Schuurman, R.J. Rikken (voorzitter), R.W.J. Hiddink en S.H.M. Kloppenberg