

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2009

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 corporaties in 2009 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), Woningstichting Dinxperlo, Pro Wonen (Borculo), Wonion (Varsseveld), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Woningstichting De Groene Waarden (Gorssel) en Viverion (Lochem).

In oktober 2009 heeft Woonstichting De Marken uit Schalkhaar verzocht om deel te nemen aan de Regionale Geschillencommissie. De Marken is actief in het landelijk gebied van de gemeente Deventer en bezit circa 993 woningen. Aangezien het reglement van de Geschillencommissie niet voorziet in een dergelijk verzoek is de verschillende corporaties schriftelijk verzocht hun standpunt hierin kenbaar te maken. Dit heeft geresulteerd in deelname van Woonstichting De Marken tot de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland per 1 januari 2010. Het aantal deelnemende corporaties is hiermee per 1 januari 2010 gestegen naar acht.

Secretaris

Op 4 maart 2009 is tijdens de jaarvergadering afscheid genomen van mevrouw Denise Beuting (werkzaam bij WS Bergh). Mevrouw Beuting is vanaf de oprichting in 2005 secretaris geweest van de commissie. Tijdens dezelfde jaarvergadering is mevrouw Carin Kristen (werkzaam bij Wonion) benoemd tot nieuwe secretaris van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

Wijziging reglement

In het overleg van de Bestuurderskring op 10 september 2009 is door de voorzitter van de Regionale Geschillencommissie voorgesteld om de maximale zittingsduur van de leden van de commissie te verlengen en het aantal leden van de commissie terug te brengen van zeven naar vijf. Voor het terugbrengen van het aantal leden van de commissie was geen reglementaanpassing nodig omdat in Artikel 11, lid 1 is vastgesteld dat de commissie uit minimaal vijf en maximaal negen leden moet bestaan. Om een verlenging van de maximale zittingsduur te realiseren is voorgesteld om te bepalen dat de zittingsduur in plaats van eenmaal, tweemaal kan worden verlengd met vier jaar. Hiervoor was echter wel een reglementwijziging nodig.

De Bestuurderskring is schriftelijk gevraagd om akkoord te gaan met terugbrengen van het aantal commissieleden van zeven naar vijf en de reglementswijziging inzake de verlenging van de maximale zittingsduur. Tevens is de Bestuurderskring verzocht om de Huurdersverenigingen op de hoogte stellen van de voorgenomen reglementswijziging en de Huurdersverenigingen in de gelegenheid te stellen gedurende zes weken hun zienswijzen inzake de voorgestelde wijziging kenbaar te maken.

Eind 2009 hebben alle leden van de Bestuurderskring akkoord gegeven op bovengenoemde wijzigingen. Voor het verlengen van de maximale zittingsduur is Artikel 11, lid 5 van het reglement als volgt aangepast (en als addendum aan het reglement toegevoegd): "De benoeming c.q. herbenoeming van de leden van de commissie geschiedt voor een termijn van ten hoogste vier jaren. Herbenoeming kan maximaal tweemaal plaatsvinden". De wijzigingen zijn per 1 januari 2010 in werking getreden.

Samenstelling en rooster van aftreden 2009

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht per 01-01-2005. De commissie bestond in 2009 uit zes 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 (NB: dit reglement is aangepast per 1 januari 2010).

Het rooster van aftreden is conform het reglement opgesteld, waarbij jaarlijks 2 of 3 leden bij toerbeurt aftreden.

Per 31 december 2009 was de samenstelling als volgt:

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

Vergoeding leden

In de vergadering van de Bestuurderskring op 10 september 2009 is gesproken over de vergoedingen voor de leden van de Geschillencommissie. Naar aanleiding hiervan is het navolgende besluit genomen:

- De vergoeding voor de leden wordt verhoogd van € 100,- naar € 200,--
- De vergoeding voor de voorzitter wordt verhoogd van € 135,- naar € 250,--
- De vergoedingen zijn inclusief reiskosten
- De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd conform de CBS-norm

Geschillen gedurende het verslagjaar 2009

In 2009 zijn er 11 geschillen behandeld, waarvan één geschil in december 2008 in behandeling is genomen en in 2009 resulteerde in een hoorzitting. Vier geschillen zijn begin 2010 afgerond. Doordat in het voortraject veel geschillen konden worden opgelost, zijn er in 2009 slechts twee hoorzittingen geweest.

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 de verzoeker, de corporatie aangeschreven met het verzoek te reageren. Naar aanleiding hiervan gaan de corporatie en klager alsnog of nogmaals in gesprek en komt het vaak toch nog tot een oplossing en hoeft de commissie niet verder op te treden.

Middels een hoorzitting zijn twee geschillen behandeld. Eén geschil is beoordeeld als gegrond, waarbij de betreffende corporatie het advies van de commissie heeft opgevolgd en na overleg met betrokkenen alsnog tot een oplossing is gekomen. Het andere geschil is beoordeeld als ongegrond, waarbij de commissie de corporatie heeft geadviseerd haar standpunt te handhaven.

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 19 maart 2010.

In het besef dat het de commissie erom gaat geschillen goed afgehandeld te krijgen, is de commissie heel tevreden over dit resultaat.

Door de commissie wordt opgemerkt dat er met name door de klagers niet of nauwelijks wordt gereageerd op de toetsing klanttevredenheid over het functioneren van de commissie bij hoorzittingen. In 2009 zijn er twee hoorzittingen geweest, waarbij het evaluatieformulier door één corporatie retour is gestuurd

Informatieverstrekking

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