

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2013

Doelstelling

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht om huurders, medehuurlers, 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 2013 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), WSD (Dinxperlo), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Ulft), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Viverion (Lochem), Woonstichting De Marken (Schalkhaar) en IJsseldal Wonen (Gorssel). IJsseldal Wonen is ontstaan uit een fusie van De Groene Waarden met woningstichting Goed Wonen uit Twello. Als gevolg van de fusie werd in 2013 gewerkt met twee Geschillencommissies, terwijl het aantal klachten dat behandeld wordt minimaal is. Daarom heeft IJsseldal aangegeven te gaan stoppen met de twee huidige Geschillencommissies en zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie waarbij ook de omliggende corporaties in Brummen en Eerbeek aangesloten zijn. *(besluit nemen per wanneer en toevoegen in jaarverslag)*

In totaal zijn er in 2013 acht corporaties aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland, zij vormen samen de Bestuurderskring.

Bestuurderskring

Vijf van de acht 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 van de commissie.

Op 6 november 2013 was de voorzitter van de commissie, de heer R.J. Rikken, te gast bij de vergadering van het ACo. Er is akkoord gegaan met de voordracht van twee nieuwe leden voor de commissie (zie verder werving en selectie nieuwe commissieleden) en er is akkoord gegaan met het instellen van een eigen website voor de commissie. Een eigen website maakt de commissie meer toegankelijk en laagdrempelig, is een mogelijkheid om de klagers nader te informeren over de commissieleden en is een middel om te werven voor nieuwe commissieleden waardoor aanzienlijk bespaard kan worden op de advertentiekosten. Er is een investeringsbandbreedte afgesproken, is nadrukkelijk gesteld dat de onafhankelijkheid van de commissie gewaarborgd moet blijven en indien digitalisering van de klachtenformulieren gevolgen heeft voor de klachtenprocedure dit gespreksonderwerp is tussen corporaties en bewoners- en huurdersverenigingen. Voordat tot implementatie wordt overgegaan zal de Bestuurderskring een uitgewerkt voorstel ontvangen.

Met de Bestuurderskring is in 2013 schriftelijk gecommuniceerd over de vergoedingen voor de leden van de selectiecommissie, waarbij is afgesproken dat de leden van de selectiecommissie op dezelfde wijze zullen worden gehonoreerd als bij vergaderingen en hoorzittingen en de uren van de secretaris zullen worden vergoed op basis van het gebruikelijke uurtarief.

Ook is in 2013 gecommuniceerd met de Bestuurskring over de kosten van de commissie. De kosten van de commissie worden jaarlijks verrekend op basis van het aantal verhuureenheden van de aangesloten corporaties. De aantallen worden elk jaar door de secretaris van de commissie telefonisch gecontroleerd. Dit jaar bleek dat het voor sommige corporaties niet

duidelijk is of het hier alle verhuureenheden betreft of alleen de woningen. De commissie heeft aan de Bestuurderskring voorgesteld vast te stellen dat de kosten van de commissie worden verrekend op basis van alle verhuureenheden waarvoor een huurcontract is afgesloten (dus niet alleen de woningen), waarmee de Bestuurderskring akkoord is gegaan.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2013

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 01 januari 2005. De commissie bestond in 2013 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.

Per 31 december 2013 was de samenstelling als volgt:

1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter)	aftredend in 2016
2. De heer Mr. Drs. S.H.M. Kloppenberg, Drempt	aftredend in 2014
3. De heer H.J.M. Dreef, Arnhem	aftredend in 2015
4. Mevrouw Drs. A.K. Schuurman, Gaanderen	aftredend in 2016
5. De heer R.W.J. Hiddink, Ruurlo (vicevoorzitter)	aftredend in 2014
6. De heer Mr. A.C. van de Vliert, Doetinchem (vicevoorzitter)	aftredend in 2015

In 2013 zijn er geen leden afgetreden/herbenoemd.

Werving en Selectie twee nieuwe commissieleden

Gezien het aftreden van de heren S.H.M. Kloppenberg en R.W.J. Hiddink in 2014 is in 2013 gestart met het werven van twee nieuwe leden voor de commissie. Hiervoor is een selectiecommissie ingesteld met de volgende leden: mevrouw A.K. Schuurman, de heer R.J. Rikken, de heer A.C. van de Vliert en mevrouw C.H.G. Kristen (ambtelijke ondersteuning).

De procedure voor de werving en selectie is door Bestuurderskring als volgt vastgesteld:

- De RGC O-Gld stelt een profiel op.
- De RGC O-Gld legt dit profiel ter vaststelling voor aan de Bestuurderskring.
- De RGC O-Gld verzorgt de werving- en selectieprocedure.
- De RGC O-Gld draagt kandidaten voor ter benoeming.
- De Bestuurderskring besluit tot benoeming van de leden van de RGC O-Gld.

Na het akkoord van de Bestuurderskring op de profielschets en de advertentietekst is een advertentie geplaatst in de brede oplage van de Gelderlander op zaterdag 7 september 2013. Gezien de hoge advertentiekosten is besloten de advertentie niet in meerdere kranten te plaatsen. Gelet op de onafhankelijkheid van de commissie is ervoor gekozen om de advertentie en de profielschets niet te plaatsen op de websites van de aangesloten corporaties en ook geen gebruik te maken van de social media die door de aangesloten corporaties wordt ingezet.

Op de advertentie zijn 19 reacties gekomen en de selectiecommissie heeft gesprekken gevoerd met vijf kandidaten. Naar aanleiding hiervan heeft de commissie twee kandidaten geselecteerd om officieel voor te dragen aan de Bestuurderskring voor benoeming, namelijk:

- De heer A.A.M. Lamers uit Varsseveld
- De heer Mr. W.C.J. Beekman uit Doetinchem

De Bestuurderskring is akkoord gegaan met de voorgedragen kandidaten en heeft de heren Lamers en Beekman schriftelijk hun benoeming bevestigd.

In verband met het aftreden van de heren Dreef en Van de Vliert in 2015 en mevrouw Schuurman en de heer Rikken in 2016 zal zowel in 2014 als in 2015 opnieuw een werving en selectieprocedure opgestart worden.

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 2013 met 2,5% verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 265,55 per vergadering/hoorzitting en de leden € 212,44 per vergadering/hoorzitting.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2013

In 2013 zijn er 17 geschillen binnen gekomen. Zeven klachten zijn naar tevredenheid van de klager opgelost en in vier gevallen is de klacht niet behandeld. In het ene geval omdat de klager geen huurder, ex-huurder of (ex)medehuurder was, in twee gevallen omdat er geen communicatie met de klager mogelijk was en het vierde geval betrof een anonieme klacht.

Zes klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, de commissie heeft in vier gevallen de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven, hierbij is in twee gevallen een extra aanbeveling gedaan. In een geval is de corporatie gedeeltelijk in het gelijk gesteld en in een geval is de klager in het gelijk gesteld. In alle gevallen is het advies van de commissie overgenomen.

Naar aanleiding van een hoorzitting waarbij de corporatie in het gelijk werd gesteld, is door de klager op een bedreigende en agressieve wijze gereageerd richting de secretaris van de commissie en richting medewerkers van de corporatie waar het secretariaat is gevestigd. Deze bedreigingen werden zodanig ernstig dat hiervan door de voorzitter en secretaris melding is gemaakt bij de politie.

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 17 maart 2014.

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

Opvallend is dat de corporaties er vaker toe overgaan om klagers naar de Geschillencommissie te verwijzen.

Door de commissie wordt evenals voorgaande jaren opgemerkt dat door de klagers vrijwel nooit en door de corporaties weinig wordt gereageerd op de toetsing klanttevredenheid over het functioneren van de commissie bij hoorzittingen.

Informatieverstrekking

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

17 maart 2014