

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2010

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 2010 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), Woningstichting Dinxperlo, Pro Wonen (Borculo), Wonion (Varsseveld), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Woningstichting De Groene Waarden (Gorssel), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar).

Woonstichting De Marken is per 1 januari 2010, na akkoord van de Bestuurderskring, toegetreden tot de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland waarmee het aantal deelnemende corporaties in 2010 is gestegen naar acht.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2010

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht per 01-01-2005. De commissie bestond in 2010 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 met vier jaar.

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

Per 31 december 2010 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 2014 (herbenoemd 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 2014 (herbenoemd in 2010) |
| 6. Mr. A.C. van de Vliert, Doetinchem (vice-voorzitter) | aftredend in 2011 |

In de jaarvergadering van de commissie d.d.19 maart 2010 zijn de heren S.H.M. Kloppenberg en R.W.J. Hiddink door de commissie officieel voorgedragen voor herbenoeming voor een periode van vier jaar. De Bestuurderskring heeft deze herbenoeming goedgekeurd. Gezien het reglement zullen beide heren hierna aftreden in 2014 en zijn daarna niet meer herbenoembaar.

Vergoedingen van de commissieleden

In de jaarvergadering van de commissie in 2010 is gesproken over de vergoedingen van de leden van de commissie voor het bijwonen van vergaderingen en hoorzittingen. Soms worden er meerdere hoorzittingen op één dag gepland en soms is het noodzakelijk dat ten behoeve van de afwikkeling van een geschil een vervolgdatum wordt gepland.

Geconcludeerd is dat het reglement (artikel 6 en 13) hierin als volgt voorziet:

- Indien er twee hoorzittingen zijn gepland op één dag kunnen deze aangemerkt worden als twee vergaderingen. Het betreft immers twee geschillen waarvoor twee dossier moeten worden bestudeerd.
- Wanneer de afwikkeling van een geschil om meerdere zittingen vraagt dan zal dit worden aangemerkt als één vergadering met één vergoeding.

De Bestuurderskring is hierover schriftelijk geïnformeerd.

Brochure "Wonen doe je met plezier/Geschillenprocedure"

Naar aanleiding van de fusie van Spectrum Wonen en St. de Goorse Volkswoning tot Viverion is van Viverion het verzoek binnen gekomen om de brochure "Wonen doe je met plezier/Geschillenprocedure" aan te passen met het nieuwe logo. Omdat per 1 januari 2010 ook Woonstichting De Marken deelneemt aan de Regionale Geschillencommissie en het nieuwe adres van het Secretariaat, na de verhuizing van Wonion naar Ulft, moet worden vermeld, heeft de commissie besloten de brochure aan te laten passen. De Bestuurderskring is hierover schriftelijk geïnformeerd en is akkoord gegaan met de aanpassing van de brochure. Tevens is aan alle aangesloten corporaties de gelegenheid gegeven eventuele andere aanpassingen door te laten voeren. De aangepaste brochure zal begin 2011, na de verhuizing van Wonion naar Ulft, herdrukt worden. Ook zullen alle aangesloten corporaties een webversie van de aangepaste brochure ontvangen.

E-mailadres

Omdat de secretaris van de commissie werkzaam is bij Wonion wordt er bij mailverkeer gebruik gemaakt van een mailadres met de naam Wonion. Bij sommige klagers bleek echter dat de naam Wonion vragen oproep over de onafhankelijkheid van de commissie. Omdat er steeds frequenter gebruik werd gemaakt van de e-mail heeft de commissie, na akkoord van de Bestuurderskring, in 2010 besloten een apart e-mailadres in te stellen voor de Regionale Geschillencommissie.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2010

In 2010 zijn er 19 geschillen behandeld, waarvan vier geschillen al in 2009 in behandeling zijn genomen. Hoewel er in het voortraject veel geschillen zijn opgelost zijn er in 2009 zes hoorzittingen geweest. Twee hoorzittingen waren naar aanleiding van geschillen die in 2009 al ingebracht werden.

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.

Zes geschillen hebben uiteindelijk geresulteerd in een hoorzitting. Twee geschillen zijn beoordeeld als gegrond, waarbij de betreffende corporaties het advies van de commissie hebben opgevolgd. De overige vier geschillen zijn 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 18 maart 2011.

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

Door de commissie wordt evenals vorig jaar opgemerkt dat zowel door de klagers als door de corporaties niet of nauwelijks wordt gereageerd op de toetsing klanttevredenheid over het functioneren van de commissie bij hoorzittingen. In 2010 zijn er zes hoorzittingen geweest, waarbij het evaluatieformulier door drie corporaties retour is gestuurd. Een klager heeft naar aanleiding van het evaluatieformulier via de mail de commissie bedankt voor haar bemiddeling.

Informatieverstrekking

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