

## **REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND**

### **JAARVERSLAG 2011**

#### **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 2011 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), WSD (Dinxperlo), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Varsseveld), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Woningstichting De Groene Waarden (Gorssel), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar). In totaal zijn er in 2011 acht corporaties aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

#### **Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2011**

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland is opgericht per 01-01-2005. De commissie bestond in 2011 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.

Per 31 december 2011 was de samenstelling als volgt:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter)                     | aftredend in 2012 |
| 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 2012 |
| 5. De heer R.W.J. Hiddink, Ruurlo (vice-voorzitter)             | aftredend in 2014 |
| 6. De heer Mr. A.C. van de Vliert, Doetinchem (vice-voorzitter) | aftredend in 2015 |

In de jaarvergadering van de commissie d.d.18 maart 2011 zijn de heren H.J.M. Dreef en A.C. Van de Vliert 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 in 2015 aftreden en zijn daarna niet meer herbenoembaar. In 2014 zijn de heren S.H.M. Kloppenberg en R.W.J. Hiddink aftredend en gezien het reglement ook niet meer herbenoembaar. Naar aanleiding hiervan zal in 2013 gestart worden met het werven van twee nieuwe leden voor de commissie.

#### **Vergoedingen van de commissieleden**

In 2009 zijn de vergoedingen voor de commissieleden opnieuw vastgesteld, waarbij tevens is opgenomen dat de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd zullen worden conform de CBS-norm. Naar aanleiding hiervan zijn medio 2011 de vergoedingen voor het bijwonen van de vergaderingen en de hoorzittingen geïndexeerd conform "CPI alle huishoudens" hetgeen betekent dat de vergoedingen met terugwerkende kracht per 1 januari 2011 als volgt zijn aangepast: voorzitter € 253,25 per vergadering/hoorzitting en de leden € 202,60 per vergadering/hoorzitting.

### **Brochure "Wonen doe je met plezier/Geschillenprocedure"**

Medio 2010 is een begin gemaakt met het aanpassen van de brochure "Wonen doe je met plezier/Geschillenprocedure". Dit naar aanleiding van diverse veranderingen binnen de aangesloten corporaties. Bij de verhuizing van Wonion naar Ulft in maart 2011, waarmee ook het adres van het Secretariaat is gewijzigd, is de aangepaste brochure gedrukt en is er een webversie gemaakt.

### **Geschillen gedurende het verslagjaar 2011**

In 2011 zijn er 15 geschillen behandeld, waarvan er twee al in 2010 in behandeling zijn genomen. Opvallend dit jaar is dat in acht gevallen de klacht niet naar tevredenheid kon worden opgelost met als gevolg dat er acht geschillen zijn behandeld in een hoorzitting. De commissie heeft in al deze gevallen de corporaties in het gelijk gesteld en de corporaties geadviseerd haar standpunt te handhaven. In vier gevallen heeft de commissie naast het advies om het standpunt te handhaven nog een extra aanbeveling gedaan. De corporaties hebben de adviezen van de commissie overgenomen.

Van de overige zeven klachten zijn er vijf door de betreffende corporatie naar tevredenheid van de klager opgelost en in twee gevallen heeft de klager de klacht weer ingetrokken.

De redenen van niet-ontvankelijkheid waren, zoals ook 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.

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

### **Kosten 2011**

De kosten in 2011 zijn in vergelijking met voorgaande jaren hoger dan normaal. Dit wordt veroorzaakt door het hoge aantal hoorzittingen en de vernieuwing en druk van de brochure "Wonen doe je met plezier/Geschillenprocedure".

### **Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar**

Het jaarverslag is door de commissie besproken in de jaarvergadering van 16 maart 2012.

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 voorgaande jaren opgemerkt dat zowel door de klagers als door de corporaties weinig wordt gereageerd op de toetsing klanttevredenheid over het functioneren van de commissie bij hoorzittingen. In 2011 zijn er acht hoorzittingen geweest, waarbij het evaluatieformulier door drie corporaties retour is gestuurd en door één klager.

Alhoewel de gemiddelde reactie wijst op voldoende tevredenheid wil de commissie graag meer weten over het functioneren van de commissie in het algemeen. Daarom is aan de Bestuurderskring samen met het jaarverslag 2011 een evaluatieformulier toegezonden.

### **Informatieverstrekking**

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

16 maart 2012