

## **REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND**

### **JAARVERSLAG 2012**

#### **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 2012 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), WSD (Dinxperlo), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Ulft), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Viverion (Lochem), Woonstichting De Marken (Schalkhaar) en De Groene Waarden (Gorssel). De Groene Waarden heeft in september 2012 aangegeven dat zij per 1 januari 2013 gaat fuseren met woningstichting Goed Wonen uit Twello en dat zij verder gaan onder de naam IJsseldal Wonen.

In totaal zijn er in 2012 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). Op 4 december 2012 was de voorzitter van de commissie, de heer R.J. Rikken, te gast bij de vergadering van het (ACo). Er is onder meer gesproken over de werving van twee nieuwe leden voor de Geschillencommissie in 2014 en de rol van de Bestuurderskring hierin. De afspraken die hierover zijn gemaakt zijn door de voorzitter van het ACo voorgelegd aan de drie leden van de Bestuurderskring die geen deel uitmaken van het ACo. Inmiddels hebben ook deze drie leden ingestemd met de navolgende procedure voor de werving en selectie van twee nieuwe commissieleden in 2014 (de werving zal starten in 2013):

- 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.

Verder is gesproken over de mogelijkheid om een financiële vergoeding van de klager te vragen als hij of zij in het ongelijk wordt gesteld (besloten is hier alsnog niet toe over te gaan), hoe het functioneren van de commissie wordt ervaren door de ACo-leden, de vertegenwoordiging van de corporaties bij hoorzittingen waarbij de voorzitter heeft aangegeven dat het op prijs wordt gesteld dat een lid van het Management Team aanwezig is en niet enkel de betrokken medewerker(s) en de beperkte respons op de evaluatieformulieren vanuit zowel de corporaties als de klagers.

De voorzitter van de commissie zal voortaan jaarlijks worden uitgenodigd voor een bezoek aan een ACo-vergadering om de voortgang van de commissie te bespreken in combinatie met het bespreken en toelichten van het jaarverslag van de commissie.

#### **Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2012**

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 01-01-2005. De commissie bestond in 2012 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 2012 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 (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. 16 maart 2012 zijn mevrouw A.K. Schuurman en de heer R.J. Rikken door de commissie officieel voorgedragen voor herbenoeming voor een periode van vier jaar. De Bestuurderskring heeft deze herbenoeming goedgekeurd. Gezien het reglement zullen mevrouw Schuurman en de heer Rikken in 2016 aftreden en zijn ze 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 de vergoedingen voor het bijwonen van de vergaderingen en de hoorzittingen per 1 januari 2012 met 2,3% verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 259,07 per vergadering/hoorzitting en de leden € 207,26 per vergadering/hoorzitting.

### **Bbsh**

De voorzitter en de secretaris hebben in 2012 de tweedaagse cursus "Bbsh-klachtencommissie" gevolgd.

### **Geschillen gedurende het verslagjaar 2012**

In 2012 zijn er 10 geschillen behandeld. Vijf geschillen zijn afgehandeld na een hoorzitting, in een geval heeft de klager de klacht weer ingetrokken, een geschil is niet ontvankelijk verklaard en in een geval is de corporatie nog in overleg met de klager om tot overeenstemming te komen. De overige twee klachten zijn door de betreffende corporatie naar tevredenheid van de klager opgelost.

Voor wat betreft de vijf hoorzittingen heeft de commissie éénmaal de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven. Bij dit advies heeft de commissie tevens een aanbeveling gedaan. De corporatie heeft zowel het advies als de aanbeveling overgenomen.

In drie gevallen heeft de commissie de klager in het gelijk gesteld. Hierbij heeft de corporatie in twee gevallen het advies van de commissie overgenomen en in één geval niet. Volgens de corporatie was het advies niet haalbaar en stond het deels niet in verhouding tot de klacht.

Bij één hoorzitting was er niet echt sprake van het in gelijk stellen van de klager of corporatie, maar heeft de commissie een aanbeveling gedaan welke door de corporatie is opgevolgd.

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 25 maart 2013.

In het besef dat het de commissie erom gaat geschillen goed afgehandeld te krijgen, is de commissie tevreden over dit resultaat. Opvallend dit jaar is dat de commissie in een geval de klager in het gelijk heeft gesteld, maar dat de corporatie het advies van de commissie niet heeft overgenomen.

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 2012 zijn er vijf hoorzittingen geweest, waarbij het evaluatieformulier door twee 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 in 2012 aan de Bestuurderskring samen met het jaarverslag 2011 een evaluatieformulier toegezonden. Van de acht aangesloten corporaties hebben zeven leden het evaluatieformulier ingevuld en geretourneerd. Naar aanleiding hiervan kan als volgt geconcludeerd worden:

Hoe tevreden bent u over het contact tussen u en de commissie *)	Tevreden tot voldoende tevreden
Hoe tevreden bent u over de manier waarop geschillen worden afgehandeld en er niet tot een hoorzitting wordt overgegaan *)	Tevreden tot voldoende tevreden
Hoe tevreden bent u over de manier waarop geschillen worden behandeld in een hoorzitting *)	Tevreden tot voldoende tevreden
Hoe tevreden bent u over het advies dat de commissie geeft na een hoorzitting*)	Tevreden tot voldoende tevreden
Heeft u wel eens getwijfeld het advies van de commissie over te nemen	Nee (6x) Ja (1x)
Bestaat er behoefte het reglement van de geschillencommissie op enig gebied aan te passen	Nee
Heeft u behoefte aan een jaarlijkse evaluatie met de commissie en de directies van de aangesloten corporaties:	Nee Eventueel twee of drie jaarlijks of als er aanleiding toe is

\*) opties waren: tevreden, voldoende tevreden, matig tevreden, niet tevreden

Gezien de reacties concludeert de commissie dat de geschillencommissie een functie heeft en dat de werkwijze past in het beeld dat de corporaties hebben van de geschillencommissie.

## Informatieverstrekking

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

25 maart 2013