

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2014

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 2014 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), WSD (Dinxperlo), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Ulft), Woningstichting Bergh ('s Heerenberg), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar).

IJsseldal Wonen heeft eind 2013 aangegeven dat als gevolg van een fusie werd gewerkt met twee Geschillencommissies, terwijl het aantal klachten dat behandeld werd minimaal was. Naar aanleiding hiervan heeft IJsseldal besloten zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie waarbij ook de omliggende corporaties aangesloten zijn. Het lidmaatschap van IJsseldal Wonen is per 1 juli 2014 beëindigd.

Naar aanleiding van de fusie van WSD met De Woonplaats in Enschede heeft WSD in oktober 2014 haar lidmaatschap pro forma opgezegd per 1 januari 2016.

Vanaf 1 juli 2014 zijn er zeven corporaties aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland, zij vormen samen de Bestuurderskring.

Bestuurderskring

Vijf van de zeven 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. De twee leden van de Bestuurderskring die niet aangesloten zijn bij het ACo worden schriftelijk geïnformeerd en indien van toepassing om instemming gevraagd.

Op 5 november 2014 was de voorzitter van de commissie, de heer R.J. Rikken, te gast bij de vergadering van het ACo.

Er is gesproken over de opzeggingen van IJsseldal Wonen en WSD en de aanstaande fusie van WS Bergh met Laris dat wellicht ook gevolgen kan hebben voor de samenstelling van de Bestuurderskring. De voorzitter heeft aangegeven dat de commissie een groei van het aantal aangesloten corporaties goed aan zou kunnen en heeft zijn voorkeur uitgesproken voor aansluiting van De Woonplaats en WS Bergh/Laris bij de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland.

De Bestuurderskring is akkoord gegaan met de voordracht van twee nieuwe leden voor de commissie (zie verder werving en selectie nieuwe commissieleden) en vanwege de vele wisselingen in de Geschillencommissie waardoor in korte tijd een relatief nieuwe commissie ontstaat, is door de Bestuurderskring aangegeven akkoord te kunnen gaan met het eventueel verlengen van de zittingsduur van de voorzitter.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2014

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005. De commissie bestond in 2014 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 2014 was de samenstelling als volgt:

1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter)	aftredend in 2016
2. Mevrouw Drs. A.K. Schuurman, Gaanderen (vicevoorzitter)	aftredend in 2016
3. De heer H.J.M. Dreef, Arnhem	aftredend in 2015
4. De heer Mr. A.C. van de Vliert, Doetinchem (vicevoorzitter)	aftredend in 2015
5. De heer A.A.M. Lamers (Varsseveld)	aftredend in 2018
6. De heer W.C.J. Beekman (Doetinchem)	aftredend in 2018

In de jaarvergadering van 17 maart 2014 zijn de heren R.W.J. Hiddink en S.H.M. Kloppenberg afgetreden en is de schriftelijke benoeming door de voorzitter van de Bestuurderskring van de heren A.A.M Lamers en W.C.J. Beekman, door voorzitter van de Geschillencommissie bevestigd.

Werving en Selectie twee nieuwe commissieleden

Gezien het aftreden van de heren H.J.M. Dreef en A.C. van de Vliert in 2015 is in 2014 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 korte attentie-advertentie geplaatst in de brede oplage van de Gelderlander op zaterdag 13 september 2014 en is een uitgebreide advertentietekst en de profielschets op de website van de Geschillencommissie geplaatst. 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 23 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:

- Mevrouw J.G. Kunst uit Nijmegen
- De heer Mr. J. Blok uit Doetinchem

De Bestuurderskring is akkoord gegaan met de voorgedragen kandidaten en de voorzitter van de Bestuurderskring heeft mevrouw Kunst en de heer Blok schriftelijk benoemd, wat door de voorzitter tijdens de jaarvergadering is bevestigd.

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 2014 met 2,5% verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 272,19 per vergadering/hoorzitting en de leden € 217,75 per vergadering/hoorzitting.

Website

Naar aanleiding van de hoge advertentiekosten voor het werven van nieuwe commissieleden is aan de Bestuurderskring voorgesteld een eigen website te ontwikkelen waarop vacatures geplaatst kunnen worden zodat voortaan bij het werven van nieuwe commissieleden volstaan kan worden met een kleine wervingsadvertentie in de media waarin voor nadere informatie wordt verwezen naar de website. Daarnaast is het via een eigen website eenvoudiger en goedkoper wijzigingen in de Bestuurderskring of wijzigingen in de huisstijl van de aangesloten corporaties door te voeren en is het voor klagers mogelijk hun klachten digitaal te melden en nadere informatie over de commissie te verkrijgen. De Bestuurderskring is hiermee akkoord gegaan, waarbij een investeringsbreedte is aangegeven en een maximumbedrag voor de jaarlijkse beheerskosten. De informatie op de website is voor implementatie eerst ter beoordeling voorgelegd aan de leden van de Bestuurderskring.

De website was begin september 2014 gereed en op alle websites van de aangesloten corporaties wordt inmiddels doorverwezen naar de website van de geschillencommissie.

Toetsing klanttevredenheid

In de jaarvergadering is door de geschillencommissie geconcludeerd dat evenals in voorgaande jaren er weinig wordt gereageerd op de toetsing klanttevredenheid en indien wel wordt gereageerd de uitkomsten vrijwel altijd gelijk zijn (de aangesloten corporaties zijn vrijwel altijd gemiddeld tevreden en de klagers zijn tevreden of ontevreden al naar gelang er een positief of negatief advies wordt gegeven). Naar aanleiding hiervan is besloten deze procedure te schrappen en dit ter goedkeuring voor te leggen aan de Bestuurderskring, die hiermee akkoord is gegaan.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2014

In 2014 zijn er 11 geschillen behandeld, waarvan er een eind 2013 is binnengekomen. Twee klachten zijn naar tevredenheid van de klager opgelost en in twee gevallen is de klacht niet in behandeling genomen. In het ene geval is de klager doorververwezen naar de Huurcommissie omdat het een geschil betrof inzake de huurprijs en in het andere geval was van de klager alleen de naam bekend waardoor geen communicatie met de klager mogelijk was.

Zeven klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, de commissie heeft in vijf 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 klager in het gelijk gesteld en in een geval is tijdens de zitting tot een schikking gekomen. In alle gevallen is het advies van de commissie overgenomen.

In 2014 heeft een van de aangesloten corporaties de commissie verzocht een klacht te behandelen van een koper van een nieuwbouwwoning, waarbij de klager geen huurder, medehuurder of ex-huurder is van de corporatie. Omdat het reglement van de commissie hierin niet voorziet is dit verzoek voorgelegd aan de Bestuurderskring. De Bestuurderskring is akkoord gegaan met het behandelen van klachten van kopers door de commissie, echter uitsluitend op verzoek van leden van de Bestuurderskring.

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 2 april 2015.

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

Normaal gesproken vinden de hoorzittingen plaats bij de corporatie waar ook het secretariaat van de commissie is gevestigd. Dit jaar is voor het eerst twee maal elders vergaderd omdat klagers aangaven tegen de lange reistijd op te zien en om medewerkers van de betreffende corporatie tegemoet te komen in de reistijd. Naar aanleiding hiervan is door de commissie besloten dat indien nodig en gewenst de hoorzittingen ook bij de aangesloten corporaties kunnen plaatsvinden.

Informatieverstrekking

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

2 april 2015

Bijlage bij jaarverslag 2014 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	Advies van de commissie is overgenomen
Sité Woondiensten	6	Burenoverlast		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Burenoverlast		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Vochthinder		X	Ja	Ter zitting is tot een schikking gekomen (corporatie en klager deels in gelijk gesteld)	Advies van de commissie is overgenomen
		Vochthinder		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Renovatie		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Huurprijs	X				Doorverwezen naar Huurcommissie
Wonion	1 (is in 2013 binnengekomen en in 2013 meegeteld)	Burenoverlast		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra overweging)	Advies van de commissie is overgenomen
ProWonen	2	Aankoop woning van corporatie		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld (met extra aanbeveling)	Advies van de commissie is overgenomen
Viverion	1	Burenoverlast		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
Niet bekend	1	Inschrijving	X		Nee		Niet in behandeling genomen omdat geen communicatie mogelijk was
Totaal 2014	10		02	09	07		
Totaal 2013	17		04	13	06		
Totaal 2012	10		01	09	05		
Totaal 2011	15		04	11	08		
Totaal 2010	19		10	07	06		
Totaal 2009	11		10	01	02		
Totaal 2008	18		14	04	04		
Totaal 2007	09		05	04	03		
Totaal 2006	11		07	04	03		
Totaal 2005	19		12	07	05		

