

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2016

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 2016 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), Pro Wonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar). Van Plavei behandelt de commissie alleen klachten van huurders en ex-huurders van woningen in de Achterhoek.

In 2016 zijn zes corporaties aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland, zij vormen samen de Bestuurderskring.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2016

In 2016 zijn er 20 geschillen gemeld, waarvan twee klachten niet in behandeling zijn genomen. Beide klachten zijn doorverwezen naar de Huurcommissie omdat het geschillen betroffen inzake servicekosten, waarbij bij een klacht een onderdeel al eerder was behandeld in een hoorzitting.

Twaalf klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, waarvan drie hoorzittingen hebben plaatsgevonden in 2017. De commissie heeft in vier gevallen de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven. In twee gevallen is de klager in het gelijk gesteld en in een geval is de klager deels in het gelijk gesteld. Daarnaast heeft de commissie dit jaar in vijf gevallen geen advies gegeven, maar werd het geschil tijdens de zitting naar tevredenheid van de klager opgelost of zijn er tijdens de zitting afspraken gemaakt waarin beide partijen zich konden vinden. Vier klachten zijn met bemiddeling van de secretaris van de commissie door de betrokken corporatie naar tevredenheid van de klager opgelost. Bij twee geschillen was de klager niet helemaal tevreden maar vond klager het niet nodig een hoorzitting in gang te zetten.

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 30 maart 2017.

De commissie concludeert dat ze in het afgelopen jaar meer dan in voorgaande jaren benaderd is door verwarde personen. Deze huurders met vaak psychische problemen vragen veel tijd van de secretaris van de commissie. De commissieleden zijn er zich van bewust dat ze niet altijd voldoende deskundig zijn om deze kwetsbare groep adequaat te helpen.

De commissie concludeert verder dat in 2016 een aantal klachten ter zitting werden opgelost door het maken van afspraken waarin beide partijen zich konden vinden.

In 2015 is de commissie gestart met het vergaderen op locatie. Dit om zowel de klagers als de medewerkers van de betrokken corporaties tegemoet te komen in de reistijd. Dit heeft erin geresulteerd dat in 2016 vrijwel alle hoorzittingen hebben plaatsgevonden bij de betrokken corporatie.

Bestuurderskring

Vier van de zes 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.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2016

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005. De commissie bestond in 2016 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.

De commissie heeft in verband met het aantal nieuwe en nog niet goed ingewerkte leden in 2015 om verlenging van de zittingstermijn van zowel de voorzitter als de vicevoorzitter verzocht. De Bestuurderskring stond niet afwijzend tegenover het verlengen van de zittingstermijn, maar de nieuwe Woningwet zou hierin belemmerend kunnen zijn. De Bestuurderskring heeft derhalve in 2016 besloten dat de voorzitter en de vicevoorzitter in ieder geval tot eind 2016 kunnen aanblijven en dat zij onder voorbehoud instemmen met het voorstel om de zittingstermijn van de voorzitter te verlengen tot de jaarvergadering in 2018 en de zittingstermijn van de vicevoorzitter tot de jaarvergadering in 2017. Omdat in de nieuwe Woningwet straks het reglement van Aedes voor geschillencommissies van kracht wordt, zal eerst afgewacht worden hoe het verlengen van de zittingstermijn van commissieleden zich hiermee verhoudt en of er een overgangsregeling van kracht is.

Omdat er bij het schrijven van dit jaarverslag nog geen duidelijkheid is over de gevolgen van de nieuwe Woningwet is de Bestuurderskring voornemens de huidige situatie te handhaven en het aftreden van de voorzitter en de vicevoorzitter uit te stellen. Een voorstel hiervoor wordt in mei 2017 door de Bestuurderskring besproken.

Per 31 december 2016 was de samenstelling als volgt:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. De heer R.J. Rikken, Arnhem (voorzitter) | aftredend in 2018 (onder voorbehoud) |
| 2. Mevrouw Drs. A.K. Schuurman, Gaanderen (vicevoorzitter) | aftredend in 2017 (onder voorbehoud) |
| 3. De heer A.A.M. Lamers (Varsseveld) | aftredend in 2018 |
| 4. De heer Mr. W.C.J. Beekman (Doetinchem) | aftredend in 2018 |
| 5. Mevrouw J.G. Kunst (Nijmegen) | aftredend in 2019 |
| 6. De heer Mr. J. Blok (Zevenaar) | aftredend in 2019 |
- Mevrouw C.H.G. Kristen, ambtelijk secretaris

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 2016 verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 276,56 per vergadering/hoorzitting en de leden € 221,25 per vergadering/hoorzitting.

Informatieverstrekking

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

30 maart 2017



Bijlage bij jaarverslag 2016 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie
Site Woondiensten	8	Klager overgevoelig voor chemische geuren		X	Ja	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
		Beleid zelf aangebrachte voorzieningen		X	Ja	Advies van de commissie is overgenomen
		Onderhoudsgebreken		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld
		Dubbele beglazing		X	Nee	Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Handelwijze corporatie		X	Ja	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
		Vervanging keuken		X	Nee	Klager is eigenlijk niet tevreden maar legt zich bij standpunt corporatie neer
		Handelwijze corporatie en servicekosten	X		Nee	Deel van klacht was al eerder behandeld en voor overige doorverwezen naar Huurcommissie
		Krimpscheuring		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld
Wonion	4	Toewijzing woning		X	Nee	Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Vochtoverlast/afvoersysteem		X	Ja	Tijdens de zitting zijn er afspraken gemaakt
		Handelwijze corporatie		X	Ja	Geschil is ter zitting naar tevredenheid opgelost
		Servicekosten	X		Nee	Doorverwezen naar Huurcommissie
Plavei (Bergh)	2	Schoonmaak		X	Nee	Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Toewijzing woning		X	Ja	Advies van de commissie is overgenomen
Viverion	6	Gederfd woongenot		X	Ja	Geschil is ter zitting naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast		X	Ja	Advies van de commissie is overgenomen
		Onderhoud aan woning		X	Ja	Advies van de commissie is overgenomen
		Schuiframen		X	Nee	Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Dubbele huurbetaling		X	Nee	Klager niet helemaal tevreden maar ziet af van hoorzitting
		Weigering tweede kans		X	Ja	Advies van de commissie is overgenomen
Totaal 2016	20		02	18	12	
Totaal 2015	18		02	16	09	
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		