

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

JAARVERSLAG 2017

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 2017 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Viverion (Lochem) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar). Van Plavei en Viverion behandelt de commissie alleen klachten van huurders en ex-huurders van woningen in de Achterhoek.

Viverion heeft eind 2016 aangegeven dat ze haar deelname aan de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland met ingang van 1 januari 2018 gaat beëindigen. De beëindiging is op verzoek van de huurdersorganisaties die er de voorkeur aan geven met één geschillencommissie te werken in plaats van met de huidige twee commissies. Omdat het woningbezit van Viverion zich voornamelijk in de regio Twente bevindt is gekozen voor de klachtencommissie woningcorporaties Twente e.o.

De zes aangesloten corporaties vormen samen de Bestuurderskring.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2017

In 2017 zijn er 20 geschillen gemeld, waarvan zes klachten niet in behandeling zijn genomen. Eén klacht is doorverwezen naar de Huurcommissie omdat het een geschil betrof inzake een huurverschil. Met twee klagers was geen communicatie mogelijk omdat na het indienen van de klacht niet werd gereageerd op mailberichten en/of brieven en drie klachten zijn anoniem gemeld.

Negen klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, waarvan twee hoorzittingen hebben plaatsgevonden in 2018. De commissie heeft in drie gevallen de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven. In een geval is de klager in het gelijk gesteld en in een geval is de klager deels in het gelijk gesteld. Daarnaast heeft de commissie in vier gevallen geen advies gegeven, maar zijn er tijdens de zitting afspraken gemaakt waarin beide partijen zich konden vinden.

De overige klachten zijn met bemiddeling van de secretaris van de commissie door de betrokken corporatie naar tevredenheid van de klager opgelost.

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 3 april 2018.

In het besef dat het de commissie erom gaat geschillen goed af te handelen, is de commissie tevreden over het resultaat.

De commissie concludeert dat het nog niet eerder is voorgekomen dat klachten anoniem zijn gemeld. In 2017 is dit drie maal gebeurd, twee maal via de mail en een maal schriftelijk. Bij

de anonieme klachten via de mail is door de secretaris gevraagd om nadere informatie, maar hier is niet op gereageerd.

Evenals vorig jaar is de commissie benaderd door verwarde personen. Ook twee van de drie anonieme klachten zijn hoogstwaarschijnlijk afkomstig van deze groep. In een geval betrof het een persoon met dermate psychische problemen dat er melding is gemaakt bij het CCE. Deze huurders vragen veel extra tijd van de secretaris van de commissie. De secretaris en de commissieleden zijn zich ervan bewust dat ze niet de aangewezen personen zijn om deze kwetsbare groep adequaat te helpen.

Bestuurderskring

Vier van de zes leden van de Bestuurderskring zijn aangesloten bij het Achterhoeks Corporatie overleg (ACo). De voorzitter van de commissie 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 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 2017

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005. De commissie bestond in 2017 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.

De Bestuurderskring heeft in haar vergadering op 3 mei 2017 besloten de huidige situatie te handhaven en het aftreden van de voorzitter en de vicevoorzitter uit te stellen tot er meer duidelijkheid is over de gevolgen van de nieuwe Woningwet. Op het moment van het schrijven van het jaarverslag was dit nog niet het geval.

Per 31 december 2017 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 |
| 7. 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 2017 verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 277,39 per vergadering/hoorzitting en de leden € 221,91 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.

3 april 2018

Bijlage bij jaarverslag 2017 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	
Sité Woondiensten	3	Blokkering inschrijving		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Onvoldoende gegevens voor inschrijving	X		Nee		Communicatie met klager was niet mogelijk
		Inspectieformulier woning		X	Ja	Er is geen advies afgegeven	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
Wonion	2	Gebruik energie notalozе woning		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Vergoeding laminaatvloer		X	Ja	Er is geen advies afgegeven	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
Plavei (woningen in de Achterhoek)	4	Afgeven verhuurdersverklaring		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Schoonmaak openbare ruimten		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Terugstorten inschrijfgeld	X				Communicatie met klager was niet mogelijk
		Huurverhoging	X				Doorverwezen naar Huurcommissie
Viverion	4	Vervangingstermijn aanrecht		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		70% akkoordverklaringen en rendement energiemaatregelen		X	Ja	Corporatie (deels) in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Oplevering woning na renovatie		X	Ja	Er is geen advies afgegeven	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
		Niet willen uploaden van legitimatiebewijs om privacy redenen		X	Ja	Er is geen advies afgegeven	Tijdens hoorzitting zijn er afspraken gemaakt
ProWonen	3	Verschuiven van ijsvorming op zonnepanelen		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Vervanging vensterbanken		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
		Reageren op woning in TidA		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost door corporatie
De Marken	1	Vervanging binnendeur		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
Anoniem	3	Burenoverlast	X				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
		Burenoverlast	X				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
		Burenoverlast	X				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Totaal 2017	20		06	14	09		
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		