

## **REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND**

### **JAARVERSLAG 2018**

#### **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 2018 zijn: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar). Van Plavei behandelt de commissie alleen klachten van huurders en ex-huurders van woningen in de Achterhoek. De vijf aangesloten corporaties vormen samen de Bestuurderskring.

#### **Bestuurderskring**

Vier van de vijf leden van de Bestuurderskring zijn aangesloten bij de Achterhoekse Corporaties (ACo). De voorzitter van de commissie is één maal per jaar bij een vergadering van de ACo aanwezig om de voortgang van de commissie te bespreken in combinatie met het toelichten van het jaarverslag. De Marken, die niet aangesloten is bij de ACo wordt schriftelijk geïnformeerd en indien van toepassing om instemming gevraagd.

#### **Geschillen gedurende het verslagjaar 2018**

In 2018 zijn er 23 geschillen gemeld, waarvan vier klachten niet ontvankelijk zijn verklaard. Drie hiervan waren anonieme klachten en een klacht betrof een geschil waarover de commissie al eerder een advies heeft afgegeven.

In 2018 is in drie gevallen is door de secretaris en/of de betrokken corporatie veelvuldig met de klager gecommuniceerd over het oplossen van de klacht. Klagers waren echter niet bereid de klacht te laten behandelen in een hoorzitting waarna het dossier is gesloten.

Negen klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting, waarvan drie hoorzittingen begin 2019 hebben plaatsgevonden. Vanwege gezondheidsproblemen van de klager heeft één hoorzitting bij wijze van uitzondering plaatsgevonden bij de klager thuis.

De commissie heeft in een geval de corporatie in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd haar standpunt te handhaven. In twee gevallen is de klager deels in het gelijk gesteld; in een geval betrof het een overlastvergoeding door de corporatie ter zitting gedaan en welke door de commissie is overgenomen in haar advies. In de overige zes gevallen is de klager in het gelijk gesteld. In alle gevallen hebben de corporaties het advies overgenomen.

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

In 2018 zijn er drie anonieme klachten binnen gekomen, allemaal via de mail. In een geval was de toonzetting dermate discriminerend dat deze direct niet ontvankelijk is verklaard. Bij de overige twee anonieme klachten is door de secretaris gevraagd om nadere informatie, maar hier is niet (afdoende) op gereageerd.

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

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

Het jaarverslag is door de commissie besproken in de jaarvergadering van 9 april 2019. De commissie stelt vast dat:

- De adviezen van de commissie in 2018 allemaal zijn overgenomen.
- Voor de huurders de drempel om gebruik te maken van de commissie zo laag mogelijk moet zijn en dat het vereenvoudigen van de terminologie hierbij helpt.

In het besef dat het de commissie erom gaat geschillen goed af te handelen voor zowel de klagers als de corporaties, is de commissie tevreden over het resultaat.

### **Voortbestaan van de Geschillencommissie**

Het was voor de corporaties en de geschillencommissie langere tijd onduidelijk of de commissie in de huidige vorm kon blijven bestaan. De geschillencommissie heeft richting de Bestuurderskring het belang van de commissie onderstreept en de wens uitgesproken om haar werkzaamheden voort te zetten. Naar aanleiding hiervan heeft de Bestuurderskring aangegeven dat zij de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland wil handhaven. Inmiddels is duidelijk geworden dat huurders ook na de modernisering van de huurcommissie eerst de procedure van de (regionale) klachtencommissie van de corporatie moeten doorlopen, voordat de huurcommissie wordt benaderd.

### **AVG**

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De commissie heeft haar processen doorlopen om te bezien of er correct wordt omgegaan met persoonsgegevens en naar aanleiding hiervan zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd. Zo geven klagers voortaan formeel toestemming voor het delen van informatie en worden na een hoorzitting en het afgeven van een advies de stukken vernietigd.

### **Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2018**

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005. De commissie bestond in 2018 uit zes leden, die door de Bestuurderskring van de deelnemende corporaties zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond en een ambtelijk secretaris. De benoeming c.q. herbenoeming van de leden van de commissie geschiedt voor een termijn van ten hoogste vier jaren en herbenoeming kan maximaal tweemaal plaatsvinden.

Per 31 december 2018 was de samenstelling als volgt:

	<b>Lid sinds</b>	<b>Aftredend in</b>
De heer R.J. Rikken, voorzitter (Arnhem)	2005	2019 (niet herkiesbaar)
Mevrouw Drs. A.K. Schuurman, vicevoorzitter (Gaanderen)	2005	2019 (niet herkiesbaar)
De heer A.A.M. Lamers (Varsseveld)	2014	2022 (niet herkiesbaar)
De heer Mr. W.C.J. Beekman (Doetinchem)	2014	2022 (niet herkiesbaar)
Mevrouw J.G. Kunst (Nijmegen)	2015	2019 (herkiesbaar)
De heer Mr. J. Blok (Zevenaar)	2015	2019 (herkiesbaar)
Mevrouw C.H.G. Kristen, ambtelijk secretaris *)		

\*) De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie

Door de komst van een aantal nieuwe en nog niet goed ingewerkte nieuwe leden is, na goedkeuring van de Bestuurderskring, de zittingstermijn van de voorzitter en vicevoorzitter in 2015 verlengd. Ten gevolge van de op dat moment nog onduidelijkheden in de nieuwe Woningwet inzake het voortbestaan van de geschillencommissies is de zittingstermijn in 2018 nogmaals verlengd tot uiterlijk de jaarvergadering van de commissie in april 2019.

Naar aanleiding van het aftreden van de voorzitter en de vicevoorzitter is op voorstel van de commissie, door de Bestuurderskring besloten dat er vooralsnog geen procedure in gang zal

worden gezet voor de werving van nieuwe leden, maar dat eerst gezien zal worden of de commissie goed kan functioneren met vier leden.

In 2018 waren de heren A.A.M. Lamers en W.C.J. Beekman aftredend en opnieuw herbenoembaar voor een periode van vier jaar. Naar aanleiding hiervan heeft de commissie bovengenoemde heren officieel voorgedragen bij de Bestuurderskring voor herbenoeming. De Bestuurderskring heeft de herbenoeming goedgekeurd.

Volgens het rooster van aftreden zijn mevrouw Kunst en de heer Blok in 2019 aftredend en opnieuw herbenoembaar door de commissie. Voor deze herbenoeming is conform het reglement goedkeuring nodig van de Bestuurderskring.

### **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 2018 verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 281,27 per vergadering/hoorzitting en de leden € 225,02 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten.

### **Benoeming nieuwe voorzitter en vicevoorzitter**

In de jaarvergadering van 9 april 2019 is afscheid genomen van Rudi Rikken en Ineke Schuurman, respectievelijk voorzitter en vicevoorzitter en is besloten mr. Jaap Blok bij de Bestuurderskring voor te dragen als nieuwe voorzitter en Toon Lamers als nieuwe vicevoorzitter van de commissie.

### **Afscheid voorzitter Rudi Rikken**

In maart 2004 solliciteerde ik naar de functie van lid/voorzitter van de geschillencommissie Oost Gelderland en jawel tot mijn grote blijdschap lukte dat.

Van 1 januari 2005 tot medio april 2019 heb ik de functie mogen bekleden van voorzitter van dit bijzondere gezelschap. Nu ik na twee verlengingen na 14 jaar toch uiteindelijk moet stoppen, doe ik dat allerm minst met plezier, want ik ervaar het werk van de geschillencommissie nog steeds als heel inspirerend, afwisselend en uitdagend. Het is bovendien heel nuttig werk.

De commissie heeft in de afgelopen 14 jaar dat nut meer dan bewezen. In totaal hebben zich in die periode 220 klagers bij de geschillencommissie gemeld met uiteenlopende klachten. De commissie heeft globaal 90 hoorzittingen gehouden in die veertien jaar en als voorzitter was ik daar eigenlijk altijd bij. Het is goed te ervaren dat in vrijwel alle gevallen het advies van de commissie door de corporatie werd en wordt opgevolgd en dat in toenemende mate de corporatie uit eigener beweging klagers naar de geschillencommissie verwijst.

Daarnaast zijn heel veel klachten in het voortraject opgelost door de bemiddeling van de secretaris. Ik heb ervaren dat de functie van die secretaris een heel belangrijke schakel is in het werk van de commissie, niet alleen als organisator van de zittingen, maar ook in het uiteindelijk opstellen van het advies van de commissie speelt zij een cruciale rol.

Rest mij nog mijn dank en waardering uit te spreken met alle leden van de commissie in het bijzonder met de ambtelijk secretaris. En dank ook voor de waardering en het vertrouwen dat ik in mijn rol als voorzitter heb mogen ontvangen van de bestuurderskring.

### **Informatieverstrekking**

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

9 april 2019  
R. Rikken, voorzitter

Bijlage bij jaarverslag 2018 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoorzitting	Advies Commissie	
Sité Woondiensten	10	Administratiekosten		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Kosten opladen scooter		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Stopzetten overlastvergoeding		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Gebruik van parkeergarage		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Dubbele huurverhoging n.a.v. hoog rendementsglas		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Achterstallig onderhoud		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Woning niet rolstoeltoegankelijk en achterstallig onderhoud		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Urgentie bij toewijzing		X	Nee		Geschil is niet naar tevredenheid opgelost/klager wil geen hoorzitting
		Burenoverlast		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
		Overlast t.g.v. renovatie		X	Ja	Klager deels in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
Wonion	3	Verwijderen grote bomen uit tuin		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Huurachterstand		X	Nee		Geschil is niet naar tevredenheid opgelost/klager wil geen hoorzitting
		Gebruik achterpad woning		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
Plavei (woningen in de Achterhoek)	3	Woningtoewijzing	X		Nee		Hierover is eind 2016 al een advies afgegeven
		Kosten opladen scooter		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van commissie is overgenomen
		Functioneren geiser en communicatie hierover		X	Ja	Klager deels in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
ProWonen	3	Aflopen erfdienstbaarheid		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Reageren op woning in TidA en communicatie hierover		X	Nee		Geschil is niet naar tevredenheid opgelost/klager wil geen hoorzitting
		Inschrijftermijn		X	Nee		Geschil is naar tevredenheid opgelost
De Marken	1	Vervanging keuken		X	Ja	Klager in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
Anoniem	3	Burenoverlast	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Anoniem		Burenoverlast	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen

Anoniem		Burenoverlast	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
<b>Totaal 2018</b>	<b>23</b>		<b>4</b>	<b>19</b>	<b>9</b>		
Totaal 2017	20		06	14	09		
Totaal 2016	20		02	18	12		
Totaal 2015	18		02	16	09		
Totaal 2014	11		02	09	07		
Totaal 2013	17		04	13	06		
Totaal 2012	10		01	09	05		
Totaal 2011	15		04	11	08		
Totaal 2010	17		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		