



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2019

Een bewogen jaar

In een aantal opzichten was 2019 voor onze Geschillencommissie een bewogen jaar. Met name de samenstelling van de commissie is in het verslagjaar ingrijpend veranderd. Zo namen we afscheid van voorzitter Rudi Rikken en van de leden Ineke Schuurman en Hanneke Kunst. In de jaarvergadering in april werd uitgebreid stilgestaan bij de verdiensten van deze leden. We zullen hun deskundigheid en wijsheid zeker missen.

Om de opengevallen plaatsen in te vullen werd in het voorjaar de werving in gang gezet voor twee nieuwe leden. Er was veel belangstelling voor de vacatures en na een uitgebreide selectie zijn in juli 2019 Chantal Matser en Johan Hesselink aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen voorgedragen als nieuw leden van de commissie. Daarmee is de commissie weer op sterkte en zijn deskundigheden op basis van de profielbeschrijving weer aanwezig.

Doelstelling van de commissie

De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en 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 huurders van de aangesloten corporaties kosteloos.

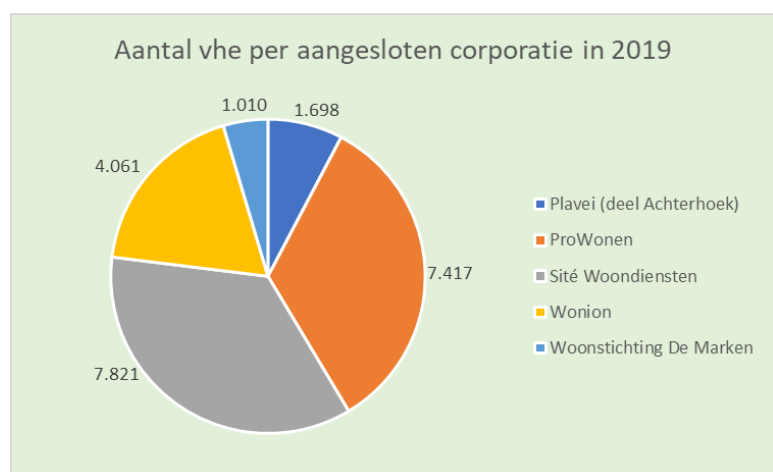
De commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en stelt de betrokken corporatie in de gelegenheid de klacht alsnog op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt een hoorzitting belegd. De commissie past bij een hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe en brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken woningcorporatie. Dit advies is niet bindend, maar de directeur-bestuurder van de corporatie tegen wie de klacht gericht is, kan het slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

Aangesloten woningcorporaties

De aangesloten corporaties in 2019 waren: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Uft), Plavei (Didam) en Woonstichting De Marken (Schalkhaar). Van Plavei behandelde de commissie tot 1 januari 2020 alleen klachten die betrekking hadden op hun bezit in de Achterhoek.

In april van het verslagjaar werd er door de samenwerkende corporaties in Arnhem en omgeving

belangstelling getoond voor de manier van werken van onze commissie. De voorzitter heeft e.e.a. toegelicht tijdens een bijeenkomst van genoemd cluster van corporaties. Met name het zachte vangnet, de 'dichtbij' behandeling en de zittingen op locatie zijn elementen in de werkwijze van onze commissie die worden gewaardeerd. Mede naar aanleiding daarvan is door Plavei gevraagd om met haar gehele woningbezit aan te kunnen sluiten en heeft Woonservice



IJsselland uit Doesburg verzocht om toetreding. Hier is door de Bestuurderskring positief op gereageerd en de genoemde veranderingen zijn per 1 januari 2020 geëffectueerd.

Bestuurderskring

De bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de zes (per 1 januari 2020) aangesloten woningcorporaties. Vier 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. In principe zijn de directeur-bestuurders van De Marken en Woonservice IJsselland, die niet zijn aangesloten bij de ACo, hierbij ook aanwezig. Indien dit niet mogelijk is worden ze schriftelijk geïnformeerd en indien van toepassing om instemming gevraagd.

Nieuw reglement

Omdat gebleken is dat het reglement van de commissie, dat dateert uit 2005 niet (meer) in alles voorziet, heeft de commissie op verzoek van de Bestuurderskring, een voorstel gemaakt voor een nieuw reglement. Dit nieuwe reglement dat is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement, is in mei 2019 door de Bestuurderskring goedgekeurd en vastgesteld.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2019

In 2019 zijn er 19 klachten gemeld:

Niet ontvankelijk

In 2019 zijn vier klachten niet ontvankelijk verklaard. Twee klachten, een inzake burenoverlast en een inzake bejegening door de corporatie waren anoniem gemeld, een klacht inzake burenoverlast was onvolledig en er was geen communicatie met de klager mogelijk en een klacht inzake vochtproblemen was rechtstreeks bij de commissie gemeld en nog niet bekend bij de betrokken corporatie.

Klachten opgelost door de corporatie

Negen gemelde klachten zijn alsnog opgelost door de betrokken corporatie. Hiervan zijn acht klachten naar tevredenheid van de klager opgelost en een klacht deels naar tevredenheid, maar klager wilde niet overgaan tot een hoorzitting. Dit betrof klachten inzake burenoverlast (3), achterstallig onderhoud, problemen met de waterleiding na renovatie woning, onderhoud van de woning, aanpassing inschrijfdatum, woningruil en reparatie badkamer ten gevolge van lekkage.

Hoorzittingen

Zes klachten zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting. Voor een van de klachten waren twee hoorzittingen nodig en twee hoorzittingen hebben begin 2020 plaatsgevonden. Bij vijf klachten is de corporatie in het gelijk gesteld en bij een klacht is tijdens de hoorzitting tot overeenstemming gekomen. In drie adviezen heeft de commissie een overweging mee gegeven aan de corporatie. In alle gevallen hebben de corporaties het advies overgenomen.

- Klager is van mening dat ze door medewerkers van verweerder intimiderend is bejegend bij vermeende overlast. Klacht is ongegrond verklaard.



- Klager eist schadevergoeding en smartengeld voor gedwongen verhuizing ten gevolge van overlast. Klacht is ongegrond verklaard.
- Lang en moeizaam traject van klager en verweerder om een geschikte woning te vinden, zonder resultaat. Klacht is ongegrond verklaard; er is een overweging mee gegeven.
- Klager heeft veel overlast ondervonden t.g.v. renovatie van zijn woning. Tijdens de zitting is tot overeenstemming gekomen.
- Woning van klager werd door verweerder uitgesloten van verduurzamingstraject. Klacht is ongegrond verklaard; er is een overweging mee gegeven.
- Klager is van mening dat hij recht heeft op de overdekte parkeerplaats die oorspronkelijk bij zijn appartement behoorde: Klacht is ongegrond verklaard; er is een overweging mee gegeven.

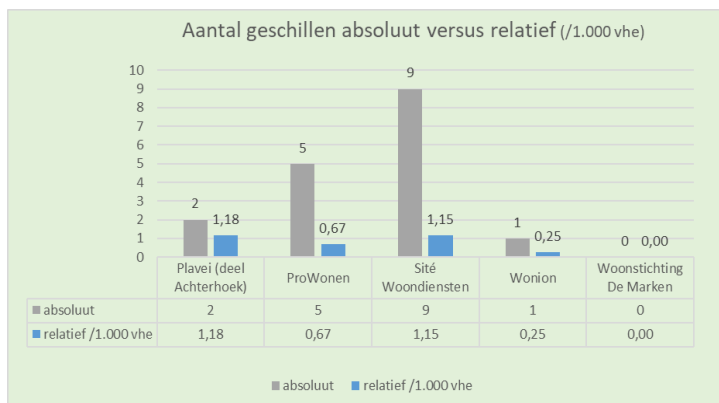
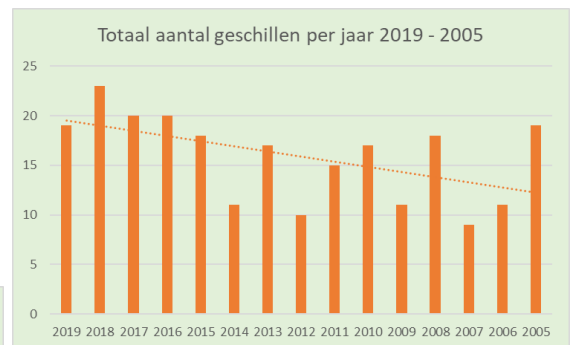
Een totaaloverzicht van de klachten inzake aard, afkomstigheid, advies en besluit van de corporatie is opgenomen als bijlage.

Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar

In het algemeen mogen we constateren dat de moeite die in de voorfase wordt verricht om klachten op te lossen zonder dat daar een hoorzitting voor nodig is, bijzonder wordt gewaardeerd. De secretaris tracht in dat stadium de communicatie tussen klager en corporatie weer zodanig op gang te brengen, dat bemiddeling en oplossing van het geschil in zicht komt.

Trend in aantal geschillen

Het aantal geschillen laat een licht stijgende lijn zien. Een directe oorzaak kan de commissie daarvoor niet aanwijzen. Omdat de omvang van de corporaties nogal verschilt is in onderstaande grafiek het aantal geschillen zowel in absolute als relatieve aantallen weergegeven.



Privacybescherming

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 aangeleverde stukken vernietigd. Adviezen en verslagen van de hoorzittingen worden conform het reglement gedurende vijf jaren na een uitspraak bewaard.

Samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2019

Profielschets

De commissieleden worden benoemd op basis van een door de commissie opgestelde en door de bestuurderskring goedgekeurde profielschets.

Herbenoeming

Volgens het rooster van aftreden waren Hannie Kunst en Jaap Blok in 2019 aftredend en opnieuw herbenoembaar door de commissie. Hannie Kunst heeft om persoonlijke redenen haar lidmaatschap van de commissie per direct opgezegd. Jaap Blok is in 2019 voorgedragen voor herbenoeming aan de Bestuurderskring.

Nieuwe voorzitter en vicevoorzitter

In de jaarvergadering van 9 april 2019 zijn voorzitter Rudi Rikken en vicevoorzitter Ineke Schuurman afgetreden. Jaap Blok en Toon Lamers zijn op voordracht van de commissie door de Bestuurderskring benoemd tot respectievelijk voorzitter en vicevoorzitter.

Werving en selectie nieuwe commissieleden

Na het aftreden van Rudi Rikken en Ineke Schuurman zou de commissie in eerste instantie verder gaan met vier leden, wat als werkbaar werd geacht. Echter, na het opzeggen van het lidmaatschap door Hannie Kunst bestond de commissie uit slechts drie leden. Hiermee zou de continuïteit en snelheid van de werkzaamheden van de commissie in gevaar kunnen komen en is besloten de vacatures voor twee leden alsnog met spoed in te vullen.

In het voorjaar van 2019 is gestart met de werving en selectie en in juli zijn twee nieuwe commissieleden ter goedkeuring voorgedragen aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen. Met ingang van 1 oktober 2019 zijn Chantal Matser en Johan Hesselink benoemd tot lid van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland. Beide benoemingen zijn op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen.

Omdat de procedure is gestart alvorens het nieuwe reglement was vastgesteld is de benoeming nog op basis van het 'oude' reglement en voldoet de commissie in deze (nog) niet aan het nieuwe reglement. Hiertoe is in het 'nieuwe' reglement een overgangsbepaling opgenomen waarmee de benoemingen rechtsgeldig zijn.

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.

De commissie bestaat per 1 oktober 2019 uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond en een secretaris:

Naam	Benoemd per	Herbenoemd per	Aftredend in
Jaap Blok, voorzitter	02-04-2015	09-04-2019	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Toon Lamers, vicevoorzitter	17-03-2014	03-04-2018	Aftredend in 2022 (herkiesbaar)
Wim Beekman, lid	17-03-2014	03-04-2018	Aftredend in 2022 (herkiesbaar)
Chantal Matser, lid *)	01-10-2019	n.v.t.	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Johan Hesselink, lid *)	01-10-2019	n.v.t.	Aftredend in 2023 (herkiesbaar)
Carin Kristen, secretaris **)			

*) benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen

***) de ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie en heeft geen stemrecht

Vergoedingen van de commissieleden

Met de Bestuurderskring is afgesproken dat de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd worden conform de CBS-norm. Naar aanleiding hiervan zijn de vergoedingen voor het bijwonen van de vergaderingen en de hoorzittingen per 1 januari 2019 verhoogd. Dit betekent dat de vergoedingen als volgt zijn aangepast: voorzitter € 286,05 per vergadering/hoorzitting en de leden € 228,85 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten.

Kosten

De kosten die gedurende het verslagjaar zijn gemaakt zijn besproken en vastgesteld in de jaarvergadering van de commissie. De kosten, zoals de vergoedingen van de commissieleden, de uren van de secretaris en de kosten voor de website, het mailadres, telefoon, porti, kopieën e.d. worden op basis van het aantal verhuureenheden verdeeld over de aangesloten corporaties. De kosten zijn mede afhankelijk van het aantal geschillen en het aantal hoorzittingen. Dit jaar zijn de kosten hoger dan gewoonlijk als gevolg van de werving en selectieprocedure voor de twee nieuwe leden.

Informatieverstrekking

Dit verslag is ter kennisgeving toegezonden aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen. Het verslag is openbaar en is inzichtelijk op de website van de betrokken corporaties en de website van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

10 augustus 2020

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

Bijlage bij jaarverslag 2019 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie		
Sité Woondiensten	9	Bejegening corporatie		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen	
		Burenoverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Onderhoud woning	X					Klacht onvolledig en geen communicatie mogelijk
		Burenoverlast			X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Moeizaam traject om een geschikte woning te vinden			X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en overweging meegegeven	Advies van de commissie is overgenomen
		Renovatie			X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Achterstallig onderhoud			X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Overlast t.g.v. renovatie			X	Ja	Geen	Ter zitting is tot overeenstemming gekomen
		Onderhoud woning			X	Nee		Geschil is door corporatie deels naar tevredenheid opgelost
Wonion	1	Vochtoverlast	X		Nee		Klacht was niet gemeld bij corporatie	
Plavei (woningen in de Achterhoek)	2	Burenoverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Woning uitgesloten van verduurzamingstraject		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en overweging meegegeven	Advies van de commissie is overgenomen	
ProWonen	5	Aanpassing inschrijfdatum		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Woningruil		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost	
		Burenoverlast			X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Recht op overdekte parkeerplaats			X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en overweging meegegeven	Advies van de commissie is overgenomen.
		Reparatie badkamer t.g.v. lekkage			X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
Anoniem	2	Burenoverlast	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen	
Anoniem		Bejegening corporatie	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen	
Totaal 2019	19		04	15	06			

			Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor- Zitting		
Totaal 2018	23		04	19	09		
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		