



Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2020

Inleiding

Het afgelopen jaar stond in het teken van het Coronavirus. Ook bij de commissie zijn de gevolgen voelbaar geweest. Zo zagen we het aantal anonieme klachten en klachten van verwarde mensen stijgen, een trend die zich doorzet in 2021. Toch heeft de commissie redelijk goed kunnen functioneren. Al was soms de doorlooptijd van het behandeltraject iets langer, was het aantal aanwezigen bij de hoorzittingen beperkt en is soms uitgeweken naar andere locaties waar de 1,5 meter afstand beter in acht kon worden genomen. Omdat bleek dat veel huurders niet over de voorzieningen beschikten om een hoorzitting digitaal bij te wonen, zijn er in de maanden maart t/m juni geen hoorzittingen geweest. Omdat het geen spoedeisende klachten betrof zijn deze zittingen doorgeschoven naar de tweede helft van 2020. Daarnaast is de commissie van mening dat het proces van hoor en wederhoor vraagt om de fysieke aanwezigheid van klagers en verweerders en is derhalve geen voorstander van digitale hoorzittingen, hoewel dit natuurlijk in sommige gevallen een uitkomst kan zijn.

Ook 2021 staat nog grotendeels in het teken van het Coronavirus en de genomen maatregelen om het virus in te dammen. De Commissie doet haar uiterste best om alle klachten ondanks de maatregelen zo goed mogelijk binnen de gestelde termijnen af te handelen en hierbij aandacht te houden voor klachten waarbij spoed van belang is.

Doelstelling van de commissie

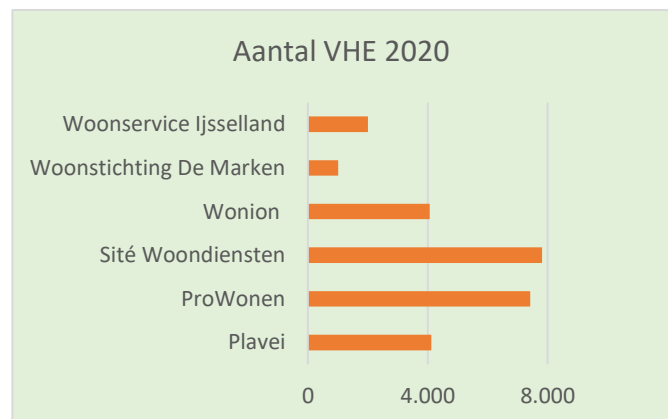
De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en is opgericht om huurders, medehuurders, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen over de dienstverlening van de woningcorporaties aan te bieden. Ook 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. Deze hoorzittingen vinden in principe plaats bij de betrokken corporatie. 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 kan het advies slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

Aangesloten woningcorporaties

De aangesloten corporaties in 2020 waren: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Woonstichting De Marken (Schalkhaar) en Woonservice IJsselland (Doesburg).

In november 2020 heeft Woonstichting De Marken haar lidmaatschap per 31-12-2020 opgezegd. Omdat haar werkgebied binnen de regio Stedendriehoek ligt hebben zij zich aangesloten bij het KLAC.



Bestuurderskring

De Bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de (vijf per 1 januari 2021) aangesloten woningcorporaties. Vier leden van de Bestuurderskring zijn aangesloten of aanwezig bij het overleg, van

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 is de directeur-bestuurder van Woonservice IJsselland, niet aangesloten bij de ACo, hierbij ook aanwezig. Indien dit niet mogelijk is wordt ze schriftelijk geïnformeerd en indien van toepassing om instemming gevraagd.

Reglement

Het reglement van de commissie is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement. Het reglement is in te zien op de website van de Geschillencommissie.

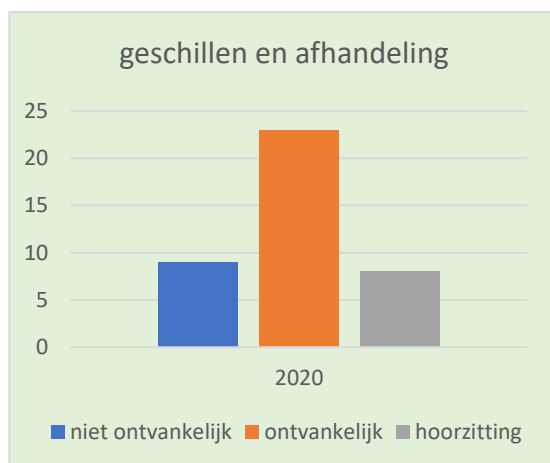
Geschillen gedurende het verslagjaar 2020

In 2020 zijn er 32 klachten gemeld:

Niet ontvankelijk

In 2020 zijn negen klachten niet ontvankelijk verklaard. Deze klachten betreffen burenoverlast (5), lotingssysteem (1) en bejegening medewerker corporatie (1) en werden anoniem gemeld.

Een klacht werd niet anoniem gemeld maar klager wilde dat de klacht anoniem werd behandeld en bij een klacht wilde de klager geen bemiddeling of hoorzitting, maar wilde dat de commissie verweerder zou sommeren te stoppen met onheuse bejegening door haar medewerkers en dat de procedure voor eventuele huisuitzetting door commissie met hulp van politie per direct werd stop gezet.



Klachten behandeld/opgelost door de corporatie

Twaalf klachten zijn opnieuw in behandeling genomen door de corporatie. Negen van deze klachten zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost. In twee gevallen was geen contact meer mogelijk met de klager en is het dossier gesloten en in een geval was de klager weliswaar niet tevreden maar had geen behoefte aan verdere bemiddeling of een hoorzitting.

Geschil: Klager is van mening dat het toewijzingssysteem niet klopt en dat een woning daarom ten onrechte niet aan hem is toegewezen: Verweerder heeft procedure en motivatie nader toegelicht. Klager is het principieel niet eens met de procedure maar heeft zich erbij neergelegd.
Geschil: Klager ervaart veel overlast van burenen en wil een andere woning: Verweerder probeert overlast op te lossen en heeft klager uitgelegd hoe op de juiste manier te reageren op woningen in TidA. Klager is daarna alsnog verhuisd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager wil woning van zijn zieke broer overnemen, wat door corporatie is afgewezen: Verweerder heeft nader toegelicht waarom de overname (onderbouwd) is afgewezen. Klager heeft enige tijd daarna alsnog een andere woning toegewezen gekregen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is van mening dat lotingsysteem niet eerlijk is gegaan en begrijpt niet waarom woningruil is afgewezen: Door verweerder is in een gesprek de werkwijze en motivatie nader uitgelegd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager ervaart veel vochtproblemen in de badkamer: Klacht is opgelost door verweerder. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is van mening dat het lotingssysteem niet goed functioneert en dat hij daardoor een woning is misgelopen: Er was een gesprek gepland met klager om e.e.a. toe te lichten. Klager is niet komen opdagen. Klager reageerde niet meer op berichten van verweerder of de commissie. Dossier gesloten.
Geschil: Klager ervaart een onveilige woonsituatie door kapot stopcontact in woning van de burenen en er is volgens klager geen goed ontruimingsplan: Het stopcontact is gerepareerd. Een ontruimingsplan was niet verplicht, maar verweerder

wilde uitleg laten geven wat te doen bij brand e.d. Hier is door klager niet meer richting verweerder of commissie op gereageerd. Dossier is gesloten
Geschil: Diverse klachten over onderhoud van de woning: Klachten zijn opgelost door verweerder. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Slechte communicatie met onderhoudspartner van verweerder bij renovatie badkamer: Verweerder heeft toegezien op het maken van goede afspraken tussen klager en onderhoudspartner. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is van mening dat zijn schuur in zeer slechte (gevaarlijke) staat verkeert: De schuur is alsnog gerenoveerd. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
Geschil: Klager is het niet eens met het afwijzen van een woningruil: De aanvraag tot woningruil is nader onderzocht en er is alsnog akkoord gegeven. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld
Geschil: Klager ervaart water- en stankoverlast in de woning: Er zijn diverse werkzaamheden uitgevoerd om de problemen op te lossen. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Hoorzittingen

Acht geschillen zijn door de commissie behandeld in een hoorzitting. Eén geschil dat eind 2020 is gemeld wordt behandeld in een hoorzitting in juni 2021 omdat deze hoorzitting als gevolg van de Coronamaatregelen op verzoek van de klager is doorgeschoven.

Voor twee geschillen was een hoorzitting belegd. In het ene geval was de klager van mening dat de woning niet goed was opgeleverd en in het andere geval waren er diverse klachten over het onderhoud van de woning die volgens klager maar voor een deel waren opgelost. Deze hoorzittingen zijn door klager afgezegd. In beide gevallen was het niet mogelijk contact te leggen met de klagers, waarna de dossiers eind 2020 zijn gesloten.

2020/01: Klager huurt sinds 1988 een woning van verweerder. Vanaf het begin van de bewoning was er sprake van vochtoverlast. Ook de bewoners vóór klager hadden al last van vocht. Pas na 22 jaar is er een einde gemaakt aan de vochtproblemen en is er (eind 2011) gerenoveerd. Klagers hebben op dat moment een vergoeding gekregen voor schade aan het meubilair en als tegemoetkoming in de tijdelijke verhuizing ten tijde van de werkzaamheden. Klager is van mening dat verweerder slechts de materiele kosten heeft vergoed maar voorbij is gegaan aan het gederfde woongenot in alle jaren daaraan voorafgaand. Deze klacht is op basis van het reglement formeel niet ontvankelijk, maar wordt toch behandeld omdat verweerder verzocht heeft om een onafhankelijke beoordeling.

De commissie constateert dat er formeel geen reden is voor verweerder om het standpunt in deze zaak aan te passen en acht de klacht dan ook ongegrond. Gelet op de feiten en omstandigheden geeft de commissie ter overweging mee om nog eens goed na te gaan óf en in welke mate er sprake geweest kan zijn van derving van het woongenot in de periode voorafgaand aan de verbeteringen in 2011. Niet omdat zij daartoe formeel verplicht is maar wel om aan te tonen dat zij de klachten serieus neemt. Een erkenning (buiten rechte) dat destijds de woning (met de kennis van nu) niet in een dergelijke staat ter verhuur had mogen worden aangeboden, zou voor klager een stap in de goede richting kunnen zijn. Wellicht valt te overwegen om in het kader van de gewenste genoegdoening nog eens advies te vragen aan bijvoorbeeld de huurcommissie óf en zo ja hoe een derving van woongenot destijds, in een bedrag is uit te drukken.

2020/02: Klager huurt sinds zes jaar een woning van verweerder en heeft vanaf het begin veel problemen ervaren en deze ook herhaaldelijk gemeld. Ondanks beloften zijn de problemen niet afdoende opgelost en heeft verweerder nooit de moeite genomen de situatie in zijn woning te bekijken of empathie te tonen. Klager vraagt in deze zitting aandacht voor het lekken van verontreinigd water van het balkon van de bovenburen. Dit zorgt voor veel overlast en ontnemt hem het woonplezier. Klager voelt zich niet gerespecteerd als huurder en is van mening dat verweerder de zaken verwarrend voorstelt. Er werd eerst om extra tijd gevraagd omdat er sprake was van een constructiefout en de werkzaamheden ingrijpender zouden zijn dan verwacht en daarna wordt de schade binnen twee uur hersteld. Klager vindt

dat onbegrijpelijk. Hij wil dat de geleden schade door de water- en stankoverlast door een onafhankelijke schade expert wordt vastgesteld en vergoed door verweerder.

Verweerder legt uit dat op basis van foto's is vastgesteld dat de lekkage werd veroorzaakt door een constructiefout in het bovengelegen inpandige balkon. Daarnaast speelt dat de honden van de bovenburen plassen op het balkon, wat met emmers water wordt weggespoeld. Echter, dit zou geen lekkage mogen veroorzaken. De fout in het balkon is inmiddels hersteld en daarmee zou het probleem opgelost moeten zijn. Aan klager en zijn advocaat is voorgesteld even te wachten tot de vochtplekken zijn opgedroogd om daarna de lekkageschade op te nemen. Verweerder heeft klager onlangs gemaild met de vraag of er geen lekkage meer is ervaren en met het verzoek een afspraak te maken om de geleden schade op te nemen en vast te stellen. Klager heeft hier niet op gereageerd.

Partijen zijn het ter zitting eens geworden over het maken van een afspraak tussen klager en verweerder in bijzijn van een onafhankelijke partij, om te bezien of de klacht naar tevredenheid is opgelost en om de schade op te nemen en vast te stellen. De commissie gaat er van uit dat de communicatie en het wederzijds respect na dit gesprek weer hersteld kan worden.

2020/03: Sinds klager de woning in oktober 2017 heeft betrokken heeft hij alleen maar problemen ervaren. Onder andere werkt de cv ketel niet naar behoren en wordt zijn woning niet voldoende verwarmd, er zijn diverse verstoppingen geweest in het riool wat niet is opgelost en afspraken hierover zijn door verweerder niet nagekomen, in de bakkamer is na renovatie nog steeds sprake van vochtproblemen en klager is van mening dat hij te weinig eigen inbreng heeft gehad bij het plaatsen van een nieuwe keuken. Daarnaast geeft hij aan dat hij maar deels de renovatiewerkzaamheden aan zijn woning wil laten uitvoeren, hetgeen door verweerder is afgewezen. Klager is zich ervan bewust dat zijn houding en gedrag niet altijd juist is geweest, maar voor hem was de maat vol. Klager wil eerlijkheid en gerechtigheid van verweerder en een positieve huurdersverklaring zodat hij kan verhuizen. Verweerder legt uit dat er vanaf het begin veel vragen en klachten waren van klager over uiteenlopende onderwerpen. Verweerder doet haar best klachten op te lossen en vragen te beantwoorden, maar de communicatie met klager verloopt moeizaam. Wanneer de dingen niet gaan zoals klager wil of niet leiden tot de door hem gewenste oplossing dan wordt zijn gedrag richting medewerkers en onderaannemers van verweerder dwingend en beledigend. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat verweerder alleen nog maar noodzakelijke reparaties uitvoert en haar advocaat een brief heeft laten sturen naar klager met afspraken over de wijze van communiceren. Verweerder is niet voornemens een huurdersverklaring af te geven zonder melding van de huurschuld en het kantoorverbod.

De commissie acht de klacht ongegrond..

2020/04: Klager heeft veel hinder ondervonden van het uitgevoerde groot onderhoud aan zijn toenmalige huurwoning. Zo werd volgens klager de planning niet nagekomen, verliep de communicatie met verweerder en de uitvoerder moeizaam en was de afwerking niet naar zijn zin. Klager verklaart ter zitting niet uit te zijn op een financiële schadevergoeding, maar dat hij uit frustratie graag zijn verhaal aan een onafhankelijke commissie wil vertellen. Hij wil graag dat de corporatie lering trekt uit zijn verhaal en dat daarmee fouten in de toekomst kunnen worden voorkomen. Verweerder heeft in eerdere verstuurde mailbericht(en) en brief al erkend en verklaart nogmaals ter zitting dat, ondanks de goede voorbereidingen, de start van dit project niet goed is verlopen en dat er fouten zijn gemaakt. Naar aanleiding hiervan is door verweerder direct actie ondernomen waarna het project beter verliep. Helaas voor klager was zijn woning een van de eerste woningen waar werkzaamheden zijn verricht waardoor hij overlast heeft ondervonden. Verweerder betreurt het verloop van de start van dit project en zal de opmerkingen van klager mee nemen als verbeterpunten voor volgende projecten.

Klager verklaart ter zitting tevreden te zijn met de uitleg van verweerder en trekt zijn klacht officieel in. De commissie concludeert dat ter zitting geen nieuw feiten en/of omstandigheden op tafel zijn gekomen die een ander licht op de zaak werpen en dat tijdens de zitting wederzijds begrip is ontstaan.

2020/05: De woning van klager is na renovatie in maart jl. opgeleverd. Deze oplevering heeft plaatsgevonden zonder klager of een vertegenwoordiger van klager. Een aantal punten zijn niet naar tevredenheid van klager, zo zijn er zaken niet hersteld en dingen beschadigd. Klager wil dit graag met verweerder bespreken en heeft hierover, evenals zijn begeleider mailberichten gestuurd en terugbelverzoeken neergelegd bij verweerder. Tot nu toe is het echter niet gelukt contact te leggen met verweerder. Verweerder is ervan overtuigd dat de werkzaamheden aan de woning netjes zijn uitgevoerd. De werkzaamheden zijn samen met de aannemer opgeleverd. Dit is bewust gebeurd gezien de lange geschiedenis tussen verweerder en klager met een rechterlijke uitspraak tot gevolg. De woning is schoon en veilig en voldoet aan de basiskwaliteiten zoals door verweerder worden gehanteerd. Na de oplevering in maart jl. zijn er bij verweerder geen reparatieverzoeken of klachten over schade binnen gekomen, mocht dit wel het geval zijn geweest dan had verweerder hierop gereageerd.

De commissie acht de klacht ongegrond. Ter zitting zijn afspraken gemaakt en de commissie vertrouwt erop dat een en ander tot tevredenheid van beide partijen wordt opgelost. Als aanbeveling geeft de commissie verweerder mee om in het algemeen, na werkzaamheden zoals in deze zaak aan de orde, een gezamenlijke oplevering met bewoner te arrangeren.

2020/06: Klager heeft in januari 2019 een woning betrokken van verweerder en heeft zich vanaf het begin onveilig gevoeld in de straat. Er wordt veel (geluids)overlast en dreiging van met name de directe buurman ervaren. Hiervan is diverse malen melding gemaakt bij verweerder. Nadat de buurman klager met naam en adres op diverse dating- en sekssites heeft gezet, is de situatie zodanig verergerd dat klager zich ook niet meer veilig voelt in haar huis. Volgens klager heeft verweerder geen onderzoek gedaan en klager voelt zich niet serieus genomen door verweerder. Klager is van mening dat de situatie onhoudbaar is en wil met spoed verhuizen naar een andere buurt.

Verweerder verklaart dat er veel contact is met klager en is van mening dat ze de klachten serieus heeft opgepakt, maar de verhalen van klager moeten eerst onderbouwd worden met feiten. Klager wil echter niet, uit angst voor de buurman, dat verweerder contact met hem opneemt om de klachten te bespreken. Ook loopt er een strafrechtelijk onderzoek tegen de buurman naar aanleiding van de aangifte van klager inzake het plaatsen van klager op diverse dating- en sekssites. Zolang dit onderzoek loopt en er geen feiten bewezen zijn kan verweerder geen vervolgactie ondernemen.

De commissie kan op basis van de hoor en wederhoor niet vaststellen of er daadwerkelijk sprake is van overlast en of de klacht gegrond is, maar in beleving van de klager is de overlast ernstig. De commissie adviseert verweerder daarom in deze casus een multidisciplinair overleg op te starten en adviseert om serieus onderzoek te doen door over te gaan tot het plaatsen van geluidsapparatuur in de woning om zo vast te kunnen stellen in hoeverre er sprake is van geluidsoverlast.

2020/07: Klager huurt vanaf februari 2015 een woning van verweerder en vanaf het begin is er sprake van vochtoverlast en schimmelvorming in de woning. Dit wordt door klager gemeld en door verweerder wordt hier telkens op gereageerd. Echter tot nu toe zonder het gewenste resultaat. Tot nu toe is nog niet duidelijk of de juni jl. uitgevoerde spouwisolatie een adequate oplossing is. Klager wil een huurverlaging en een schadevergoeding voor de geleden materiële en immateriële schade in de afgelopen vijf en half jaar. Het aanbod dat verweerder heeft gedaan vindt klager niet reëel. Verweerder erkent de gebrekkige isolatie en de daaruit volgende vochtproblemen in de woning. Dat het traject om te achterhalen wat de oorzaak is van de vochtproblemen door allerlei omstandigheden zo lang heeft geduurd betreurt verweerder, maar ze is ervan overtuigd dat met de onlangs uitgevoerde na-isolatie de problemen nu verholpen zijn. Verweerder is van mening dat het uit coulance aangeboden bedrag van € 500,56 en het aanbod om de muren in de woonkamer schimmelvrij te maken en te sauzen of te behangen, een reële vergoeding is voor de geleden materiële en immateriële schade.

De commissie acht de klacht gegrond en adviseert de verweerder klager een schadevergoeding te verstrekken die meer in verhouding staat tot de derving van het woongenot in de afgelopen vijf en half jaar. (De commissie

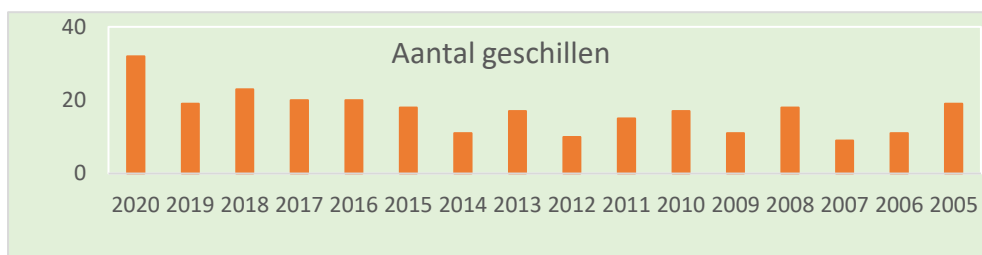
doet alleen uitspraak over de schadevergoeding. Uitspraak over een eventuele huurverlaging is voorbehouden aan de Huurcommissie).

2020/08: Klager heeft van verweerder een contactverbod gekregen. Klager is het hier niet mee eens omdat de reden voor klager onduidelijk is. Klager is zich er niet van bewust medewerkers van verweerder nu en in het verleden onheus bejegend te hebben en volgens klager is er nooit geschreeuwd of gescholden. Ook is klager niet gewaarschuwd dat gedrag van klager onacceptabel is.

Verweerder verklaart dat vrijwel elk gesprek dat klager voert met medewerkers van verweerder nu en in het verleden onaangenaam verloopt. De toonzetting van de gesprekken wordt als zeer vervelend ervaren en daarnaast worden medewerkers persoonlijk aangevallen en beschuldigd. Dit alles gebeurt op een zodanige wijze dat medewerkers hier langere tijd last van hebben. Deze verbale dreiging is voor verweerder onacceptabel en de reden dat een contactverbod is opgelegd.

De commissie acht de klacht ongegrond. De commissie adviseert tevens bij het opleggen van een contactverbod vooraf een onderbouwde en geconcretiseerde schriftelijke waarschuwing te geven. Daarnaast vraagt de commissie aandacht voor de volgens de commissie door klager terecht aangekaarte vraag, in hoeverre het noodzakelijk is dat het contactverbod gedeeld wordt met derden en hoe klager 's avonds en in het weekend noodgevallen zoals bijvoorbeeld problemen met de riolering, aan de samenwerkingspartners van verweerder kenbaar moet maken.

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 opnieuw 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. Dit wordt in het algemeen ook als voordeel genoemd van een geschilleninstantie die zo dichtbij de corporaties staat dat eerst ook andere mogelijkheden om geschillen op te lossen worden aangekaart. Tegelijkertijd is de regionale omvang van de commissie een waarborg voor voldoende onafhankelijkheid in behandeling en beoordeling.

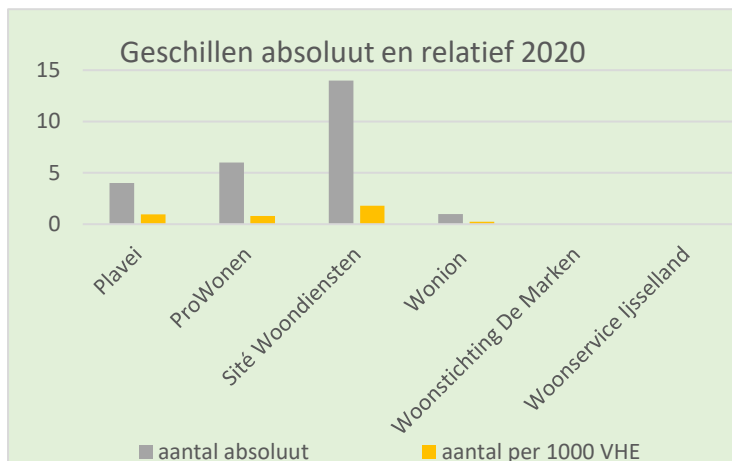
Trend in aantal geschillen

Het aantal geschillen laat een duidelijk stijgende lijn zien en de klachten over burenoverlast en de stijging van de anoniem gemelde klachten vallen op. In de inleiding werd al aangegeven dat de Coronapandemie daarvoor een aanwijsbare oorzaak zou kunnen zijn. Mensen zijn veel meer thuis en hebben zo meer aandacht voor hun omgeving en woning. Misschien komt daarbij dat het algemeen gevoel van welbevinden door de pandemie verminderd is wat aanzet tot eerder klagen. Ook landelijk is die tendens zichtbaar, het vertrouwen in overheid en grote organisaties daalt en wellicht heeft dat ook zijn invloed op de woningcorporaties.

Daarnaast valt op dat er klachten worden gemeld over het lotingsstelsel, wat bij navraag veelal geen klachten blijken te zijn maar vragen over de zoekgerichte loting. Hieruit blijkt wellicht dat dit stelsel voor veel huurders onduidelijk is.

Tegelijkertijd bestaat de indruk dat er bij de aangesloten corporaties steeds meer aandacht is voor de communicatie met huurders en meer zorg wordt besteed aan de kwetsbare bewoners van hun huizenbestand. Dat komt ook tot uitdrukking in het aantal klachten dat opnieuw ter hand wordt genomen door de corporaties en het aantal klachten dat daarmee tot tevredenheid wordt opgelost.

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.

Profielschets, samenstelling en rooster van aftreden commissieleden 2020

Profielschets

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

Samenstelling commissie en rooster van aftreden

De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond.

Naam	Benoemd per	Herbenoemd per	Aftredend in
Mr. 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)
Mr. Wim Beekman, lid	17-03-2014	03-04-2018	Aftredend in 2022 (herkiesbaar)
Drs. 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
- ***) Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en is gevestigd in het kantoor van Wonion in Ulft. De secretaris (tevens werkzaam als secretaris bestuur en beleid bij Wonion) maakt geen deel uit van de commissie. De secretaris wordt bij (langdurige) afwezigheid vervangen door Chantal Matser, lid van de commissie. Bij eventuele hoorzittingen zal zij op dat moment tijdelijk geen deel uitmaken van de commissie.

Het rooster van aftreden is conform het reglement gepubliceerd op de website van de geschillencommissie.

Herbenoeming

De leden zijn voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen (12 jaar) lid van de geschillencommissie zijn. In 2020 waren geen (her)benoemingen aan de orde.

Vergoedingen van de commissieleden

Met de Bestuurderskring is afgesproken dat de vergoedingen jaarlijks geïndexeerd worden conform de CBS-norm. Dit betekent dat de vergoedingen voor 2020 als volgt zijn aangepast: voorzitter € 293,49 per vergadering/hoorzitting en de leden € 234,80 per vergadering/hoorzitting. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Daarnaast heeft de Bestuurderskring aangegeven dat kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. behoud mogen worden gedeclareerd.

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 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.

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 op de website van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

18 mei 2021

Jaap Blok, voorzitter

Carin Kristen, secretaris

Bijlage bij jaarverslag 2020 van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	
Sité Woondiensten	14	Onderhoud woning		X	Nee		Geplande hoorzitting is afgezegd door klager
		Onveilige woonsituatie		X	Nee		Geen contact meer mogelijk met klager
		Geluids/burenoverlast	X		Nee		Klager wilde dat klacht anoniem werd behandeld
		Lotingsysteem		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Oplevering woning		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en een aanbeveling	Advies van de commissie is overgenomen
		Lotingsysteem		X	Nee		Geen contact meer mogelijk met klager
		Onderhoud		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast		X	Ja	Geen	Twee adviezen gegeven, waarvan er een is overgenomen en een in beraad is genomen
		Burenoverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Communicatie onderhoudspartner		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Contactverbod		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en een aanbeveling	Advies van de commissie is overgenomen
		Afwijzen woningruil		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Water- en stankoverlast		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Huurdersverklaring		X	Nee	--	Hoorzitting in 2021
Wonion	1	Vochtoverlast		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld en een overweging	Advies van de commissie is overgenomen en de overweging is ter harte genomen
Plavei	4	Lekkage		X	Ja	Geen	Ter zitting is tot overeenstemming gekomen
		Huurdersverklaring		X	Ja	Corporatie in gelijk gesteld	Advies is overgenomen
		Oplevering woning		X	Nee	Geen	Geplande hoorzitting is afgezegd door klager
		Vochtproblemen		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
ProWonen	6	Lotingsysteem		X	Nee		Geschil is door corporatie nader toegelicht

		Onderhoud		X	Ja	Geen	Klager heeft klacht ter zitting ingetrokken
		Burenoverlast	X				Klager stelt onredelijke eisen
		Vochtoverlast		X	Ja	Klager is gelijk gesteld	Advies van de commissie is overgenomen
		Renovatie schuur		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Overname woning		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
Anoniem	5	Burenoverlast	XXXXX		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Anoniem	1	Bejegening corporatie	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Anoniem	1	Lotingsysteem	X		Nee		Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Totaal 2020	32		9	23	8		
Totaal 2019	19		4	15	6		
Totaal 2018	23		4	19	9		
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		