



Jaarverslag 2015

Onafhankelijke geschillencommissie voor Goed Wonen Gemert, Woningstichting Laarbeek,
Woningbouwvereniging Bergopwaarts Deurne, Peelrand Wonen Boekel en Woningbouwvereniging Helpt Elkander Nuenen



Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag aan van de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is – met inspraak van diverse huurderscommissies– ingesteld op 1 oktober 2011 door Goed Wonen Gemert, PeelrandWonen uit Boekel, woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne. Op 1 maart 2014 is Helpt Elkander uit Nuenen aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie. Op 1 januari 2015 is woningstichting Laarbeek gefuseerd met woCom en verder gegaan onder de naam woCom.

Naast geschillen op grond van het BBSH valt ook de behandeling van geschillen in het kader van het regionaal tweedekansbeleid onder de bevoegdheid van de commissie. De commissie handelt volgens het Reglement Regionale Geschillencommissie, zoals vastgesteld op 1 maart 2014 door de deelnemende woningcorporaties.

Het doel van de geschillencommissie is:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;
- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.

Werkwijze van de geschillencommissie

Voor de behandeling van geschillen organiseert de commissie hoorzittingen. Deze zittingen zijn niet openbaar. Beide partijen krijgen tijdens de zitting gelegenheid het geschil nader toe te lichten aan de commissie en om te reageren op elkaars stellingen. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt de commissie. Deze beraadslagingen zijn niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor en de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie. De uitspraak van de commissie is met redenen omkleed en wordt schriftelijk uitgebracht. De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Verzoeker en corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak en het verslag van de hoorzitting.

Daarnaast kan de commissie naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van het gehanteerde beleid. Deze adviezen hebben geen bindend karakter.

Zowel huurders, corporaties als huurdersorganisaties kunnen een verzoek tot behandeling van een geschil aan de commissie voorleggen.



Bijeenkomsten commissie

De commissie kwam in 2015 slechts twee keer bij elkaar. In het begin van het jaar vond de evaluatie 2014 plaats met de corporaties en huurdersorganisaties. Daarnaast heeft de commissie één geschil behandeld. De verzoeker en vertegenwoordiger van de betreffende corporatie zijn daarbij uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze hoorzitting vond plaats in de woonplaats van de verzoeker.

Samenstelling commissie en rooster van aan- en aftreden

De leden van de commissie zijn 1 oktober 2011 benoemd voor een zittingsperiode van 3 jaar. De commissie heeft conform artikel 4.4 van het Reglement een rooster van aftreden opgesteld. De maximale zittingsduur van een lid is 9 jaar. Uitgaande van de maximale zittingsduur betekent dit dat in 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 steeds één lid aftredend is.

Met het oog op de op handen zijnde samenvoeging met de GGAC, de geschillencommissie voor de woningcorporaties Woonpartners, Compaen en woCom begin 2016 is in 2015 geen verdere invulling gegeven aan het rooster van aftreden.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2015 als volgt:

Naam	Functie	Datum in functie	Huidige termijn
De heer J. Cox	Lid	1 oktober 2011	2 ^e termijn
Mevrouw mr. O. Bossink-de Ruiter	Lid	1 oktober 2011	2 ^e termijn
Mevrouw mr. H. Princen	Lid	1 oktober 2011	2 ^e termijn
De heer mr. P. Kerkhofs	Lid	1 oktober 2011	2 ^e termijn
Mevrouw mr. R. Kieboom	Voorzitter	1 oktober 2011	2 ^e termijn

Ambtelijke secretaris is mevrouw M. Huisman. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.



Geschillen in het kader van art. 16 BBSH

Aantal ingekomen verzoeken	7
➤ Waarvan afkomstig van huurders	7
➤ Waarvan afkomstig van corporaties	0
Niet in behandeling genomen	6
➤ Vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	5
➤ Vanwege overschrijden indieningstermijn verzoek	1
Door de commissie behandeld	1
Klachten door de commissie beoordeeld als Gegrondeerd:	0
- waarvan ingediend door huurders	0
- waarvan ingediend door corporatie	0
Ongegrondeerd	1
- waarvan ingediend door huurders	1
- waarvan ingediend door corporatie	0
Deels gegrondeerd en deels ongegrondeerd	0
- waarvan ingediend door huurders	0
- waarvan ingediend door corporatie	0
Uitgebrachte adviezen	1
➤ Gericht aan Goed Wonen Gemert	0
➤ Gericht aan PeelrandWonen Boekel	1
➤ Gericht aan woCom	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts Deurne	0

Van de zes verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen was in vijf gevallen de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen. In één geval was de termijn waarbinnen de verzoeker het geschil moet voorleggen aan de RGC met meer dan een jaar overschreden.

Er is één verzoek in behandeling genomen. De commissie oordeelde dat de verzoeker ontvankelijk was in zijn verzoek. Het advies van de commissie had betrekking op de toepassing van het urgentiebeleid van de corporatie. In deze zaak heeft de commissie geoordeeld dat geen sprake is van onjuiste toepassing van beleid door de woningcorporatie. De commissie is van oordeel dat de klachten tegen de woningcorporatie ongegrondeerd zijn.

Een uitgebreidere toelichting op het behandelde geschil vindt u in de bijlage.

Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2015 geen verzoeken in het kader van het tweedekansbeleid ingediend.



Doorlooptijden

Volgens het reglement van de commissie ontvangen verzoekers binnen één week na ontvangst van hun verzoek een ontvangstbevestiging. De behandeling van het verzoek vindt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst plaats. Na de hoorzitting volgt binnen uiterlijk vier weken de uitspraak van de commissie. De totale doorlooptijd van een geschil bedraagt hiermee maximaal acht weken. Indien van toepassing informeert de betreffende corporatie vervolgens binnen twee weken de verzoeker schriftelijk hoe aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven.

Bij de behandeling van het ene geschil zijn de termijnen niet overschreden.

Opvolging aanbevelingen vanuit 2014

Begin 2015 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. De aanbevelingen uit deze evaluatiebijeenkomst zijn als volgt afgehandeld door de corporaties:

- In te stemmen met een wijziging in art. 7.2 van het reglement waarbij de voorwaarden waaronder de RGC een verzoek in behandeling kan nemen worden uitgebreid c.q. ook van toepassing worden voor de corporaties.
De voorwaarden hiervoor zijn niet verder uitgewerkt.
- Onderzoek doen naar de mogelijkheid om een telefoonnummer uitsluitend t.b.v. het secretariaat van de RGC in te voeren. Indien mogelijk dit telefoonnummer in gebruik te nemen en communiceren via de website.
Deze aanbeveling is overgenomen en uitgevoerd.
- Middelen beschikbaar stellen om communicatie door de RGC te continueren. Vanuit de huurdersorganisaties is de wens geuit om een interview te publiceren met een huurder die ervaring heeft met de geschillenbehandeling door de RGC.
Deze aanbeveling is (nog) niet uitgevoerd aangezien het aantal huurders met recente ervaring met geschillenbehandeling erg beperkt is.

Ondertekening

Voorzitter,

mw. R. Kieboom

ambtelijk secretaris,

mw. M. Huisman



Bijlage: korte weergave in 2015 behandelde geschillen

Geschil over het niet toepassen van het urgentiebeleid

De commissie beoordeelt de klacht van verzoeker over het niet toekennen van urgentie als ongegrond. Ten aanzien van de klacht dat toezeggingen zijn gedaan met betrekking tot toewijzing van een woning aan verzoeker, oordeelt de RGC dat niet aannemelijk is gemaakt dat de vertegenwoordiger van de woningcorporatie hierover een ondubbelzinnige toezegging heeft gedaan. Ten aanzien van de stelling dat de noodsituatie in de huidige woonplaats van verzoeker is ontstaan, oordeelt de RGC dat dit niet het geval is. Vanwege steun en hulp uit het sociale netwerk heeft verzoeker zich daar gevestigd. Omdat verzoeker van 2012 tot 2014 in een andere gemeente woonachtig was, had het in de rede gelegen om naar deze gemeente terug te keren. Ten aanzien van de stelling dat de woningcorporatie geen belangenafweging heeft gemaakt, oordeelt de commissie als volgt. De RGC heeft de situatie van verzoeker getoetst aan het urgentiebeleid van de woningcorporatie en komt tot de conclusie dat de directeur heeft gehandeld overeenkomstig dit urgentiebeleid. En hoewel de situatie van verzoeker schrijnend is, is niet aangetoond dat er geen andere huisvestingsmogelijkheden zijn. Daarbij heeft de commissie ook het feit meegewogen dat verzoeker staat ingeschreven als woningzoekende bij de woningcorporatie en zodra hij aan de beurt is een woning aangeboden krijgt.