

Jaarverslag 2014



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.

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.

Ontwikkeling geschillencommissie

In het derde jaar van haar bestaan heeft de commissie een aantal wijzigingen in het reglement en in de communicatie doorgevoerd, die de onafhankelijke positie van de commissie versterken en meer duidelijk maken.

De volgende maatregelen zijn genomen:

- In de uitnodiging van de verzoekers voor de hoorzitting wordt meer uitleg gegeven over het proces en worden verzoekers er op gewezen dat zij zich desgewenst kunnen laten bijstaan tijdens de hoorzitting;
- De rol en positie van de ambtelijk secretaris wordt nog meer uitgelegd op daarvoor geëigende momenten.
- De verschillende rollen tijdens de hoorzitting worden voortaan ook in de tafelschikking tot uitdrukking gebracht.
- Hoorzittingen worden gehouden op een neutrale locatie in plaats van op het kantoor van de betrokken corporatie.
- De ambtelijk secretaris maakt gebruik van een zelfstandig mailadres voor de Regionale Geschillencommissie waar verzoekschriften naartoe gestuurd kunnen worden en van waaruit uitnodigingen voor hoorzittingen e.d. worden verstuurd;



- De website is geactualiseerd naar aanleiding van de aansluiting van Helpt Elkander; tegelijkertijd is de leesbaarheid van de website sterk verbeterd en wordt extra aandacht aan de onafhankelijkheid van de commissie besteed;
- Er is een interview gehouden met de voorzitter van de commissie en de voorzitter van één van de huurdersorganisaties. De geïnterviewden hebben daarin de werkwijze van de commissie en haar onafhankelijkheid voor het voetlicht gebracht. Het interview is ter beschikking gesteld van alle deelnemende corporaties en huurdersorganisatie ten behoeve van hun bewonersblad en/of website.

Het voorstel van de commissie om een zelfstandige folder voor de geschillencommissie te laten ontwikkelen, die uniform bij alle corporaties beschikbaar is en die wordt meegestuurd bij afhandeling van klachten, is (nog) niet in uitvoering genomen.

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 2014 slechts twee keer bij elkaar. In het begin van het jaar vond de evaluatie 2013 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 het gemeenschapshuis in de woonplaats van de verzoeker.

Begin 2015 is de commissie opnieuw met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties bij elkaar geweest voor de terugblik op 2014. Tijdens deze bijeenkomst is gezamenlijk geëvalueerd hoe het afgelopen jaar van de commissie is verlopen en welke



verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Verderop, bij de paragraaf 'Evaluatie commissie' komt dit uitgebreider aan de orde.

Hiernaast is binnen de commissie zelf het functioneren van de commissie, het voorzitterschap en het secretariaat geëvalueerd. Conclusies naar aanleiding hiervan zijn:

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. De commissie zal steeds een half jaar voor het moment van aftreden bepalen welk lid aftreedt. Op deze manier is de continuïteit goed gewaarborgd. Hiernaast is het uiteraard mogelijk dat leden tussentijds aftreden. Voor een nieuw lid dat ter vervanging van dit lid toetreedt geldt de normale zittingsduur: benoeming voor 3 jaar en een maximum van 9 jaar. Zo wordt de komst en behoud van nieuw bloed in de commissie bevorderd.

De samenstelling van de regionale geschillencommissie is per 31 december 2014 als volgt:

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

* Inmiddels heeft herbenoeming van de commissieleden plaatsgevonden.

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	4
➤ Waarvan afkomstig van huurders	3
➤ Waarvan afkomstig van corporaties	1
Niet in behandeling genomen	3
➤ Vanwege niet doorlopen interne klachtenprocedure	3
➤ Vanwege onbevoegdheid commissie om verzoek in behandeling te nemen	0
Door de commissie behandeld	1
Klachten door de commissie beoordeeld als	
Gegrondeerd:	0
- waarvan ingediend door huurders	0
- waarvan ingediend door corporatie	0
Ongegrondeerd	0
- waarvan ingediend door huurders	0
- waarvan ingediend door corporatie	0
Deels gegrond en deels ongegrond	1
- waarvan ingediend door huurders	1
- waarvan ingediend door corporatie	0
Uitgebrachte adviezen	1
➤ Gericht aan Goed Wonen Gemert	1
➤ Gericht aan PeelrandWonen Boekel	0
➤ Gericht aan Woningstichting Laarbeek	0
➤ Gericht aan Bergopwaarts Deurne	0

Van de drie verzoeken die niet door de commissie in behandeling zijn genomen was in alle gevallen de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet (volledig) doorlopen.

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 werkprocessen van de corporatie (inbouwen van waarborgen opdat klachten van klanten altijd binnen 4 weken worden afgehandeld en meer inspanningen verrichten opdat de eindafrekening van de servicekosten tijdig kan plaatsvinden). In deze zaak heeft de commissie de inhoudelijke behandeling teruggelagd bij de verzoeker en corporatie.

Een uitgebreidere toelichting op de behandelde geschillen vindt u in de bijlage.

Geschillen met betrekking tot het convenant Tweedekansbeleid en convenant Gegevensuitwisseling

Er zijn in 2014 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.

Evaluatie afhandeling geschillen 2014

Begin 2015 heeft een evaluatiebijeenkomst plaats gevonden met vertegenwoordigers van de deelnemende corporaties en hun huurdersorganisaties. Besproken is hoe het afgelopen jaar de afhandeling van geschillen door de commissie is verlopen en welke verbeterpunten nog kunnen worden doorgevoerd. Zowel op basis van wat de commissie tijdens deze bijeenkomst heeft gehoord, als op basis van eigen bevindingen, komt de commissie tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Conclusies:

- De bekendheid van de commissie is voldoende, de nieuwe website en de publicatie van een interview hebben hier een positieve bijdrage aan geleverd.
- Het beperkte aantal geschillen dat aan de RGC is ter behandeling is voorgelegd is vooral het gevolg van de professionalisering bij de corporaties. Klachtenafhandeling wordt beter opgepakt. De RGC blijft daarbij voor sommigen 'een stok achter de deur'.
- De RGC, corporaties en huurdersorganisatie hechten waarde aan de jaarlijkse evaluatie. Er is dan ook geen aanleiding om het reglement op dit punt aan te passen. Voortaan zal de RGC vooraf inventariseren of er behoefte is aan een evaluatiebijeenkomst.

Aanbevelingen:

- 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.
- 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.
- 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.



Ondertekening

plv. voorzitter,

mw. mr. M.F.G. Princen

ambtelijk secretaris,

mw. M. Huisman



Bijlage: korte weergave in 2014 behandelde geschillen

Geschil over het niet behandelen van een klacht over de afrekening servicekosten

De commissie beoordeelt de klacht van verzoeker over het niet behandelen van zijn klacht als gegrond. Ten aanzien van de inhoudelijke vragen inzake de kostenberekening onthoudt de commissie zich van een standpunt, in afwachting van nadere bespreking van de vragen en antwoorden tussen verzoeker en corporatie. Verzoeker is er op gewezen dat hij opnieuw de klachten- en geschillenprocedure kan doorlopen als deze bespreking niet naar tevredenheid van verzoeker verloopt. Een andere mogelijkheid is dat hij de berekening van de servicekosten aan de Huurcommissie voorlegt.

De commissie oordeelt dat de corporatie niet gehouden is om de naheffing over 2012 te laten vervallen omdat deze te laat is ingediend. Wel adviseert de commissie de corporatie om in het vervolg te voldoen aan de wettelijke eis dat een eindafrekening moet worden verstrekt binnen 6 maanden na het verstrijken van het jaar waarop de kosten betrekking hebben.