

## **Geschillenadviescommissie Woonmaatschappij Hestia groep en Woningvereniging Ubach over Worms | Jaarverslag 2011**

### **Voorwoord**

**De Geschillenadviescommissie rekent bij haar taakuitvoering op de loyale medewerking van de betrokken woningcorporaties, welke onontbeerlijk is voor een zo juist en volledig mogelijk beeld van de aan de orde komende geschillen. De inmiddels opgedane ervaringen in deze zijn alleszins positief te noemen. De Geschillenadvies-commissie is, na evaluatie van haar functioneren in het jaar 2011 van mening dat zij op een zorgvuldige en correcte wijze uitvoering geeft aan het geschillenreglement zoals dat is vastgesteld in februari 2011. In het nieuwe reglement is rekening gehouden met de voorwaarden voor geschillenbehandeling zoals bepaald is door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH).**

### **Verslag 2011**

De dienstverlening van Hestia groep en Woningvereniging Ubach over Worms is er op gericht om klachten te voorkomen. Meestal slagen zij daar ook in. Toch kan het wel eens gebeuren dat de klanten niet tevreden zijn over de manier waarop zij door de corporaties worden geholpen. In dat geval adviseren zij de klant dit aan de betrokken medewerker en/of zijn directe leidinggevende kenbaar te maken. Mogelijk dat er een oplossing voor de betreffende klacht gevonden kan worden. Kan er geen overeenstemming worden bereikt dan wordt er niet meer gesproken over een klacht maar over een geschil. Dit geschil kan ter beoordeling worden voorgelegd aan de Geschillenadviescommissie Hestia groep. Hiervoor moet gebruik gemaakt worden van een speciaal formulier dat samen met het reglement verkrijgbaar is op de kantoren van de woningcorporaties.

Bij de Geschillenadviescommissie Hestia groep kunnen klanten van Hestia groep en de Woningvereniging Ubach over Worms een geschil indienen over het handelen of nalaten van de stichting of vereniging of door de stichting of vereniging ingeschakelde personen. Uitzonderingen hierop zijn: bezwaren tegen de aangezegde huurverhoging en servicekosten en bezwaren tegen vastgesteld beleid.

De Geschillenadviescommissie Hestia groep heeft als taak om binnen een vastgestelde termijn (zie hiervoor het "Reglement Geschillenadviescommissie" van 23 februari 2011 en de brochure "van klacht tot geschil") advies uit te brengen aan het bestuur van de corporatie over het geschil. De commissie buigt zich over het geschil en zal zich van alle feiten op de hoogte (laten) stellen. Hierbij wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Ook stelt de commissie zich, indien nodig, ter plaatse van de situatie op de hoogte. Als de commissie voldoende gegevens heeft verzameld over het geschil neemt zij een beslissing en brengt zij schriftelijk een gekwalificeerd advies uit aan de woningcorporatie. De indiener van het geschil ontvangt van het advies een afschrift. Het bestuur van de corporatie neemt dan binnen een termijn van twee weken hierover een besluit. In de meeste gevallen neemt het bestuur van de corporatie het advies van de commissie over.

In het kader van de taakuitbreiding van de Geschillenadviescommissie met klachten over woonruimteverdeling is vanaf 1 maart 2011 een nieuw woonruimteverdelingssysteem geïntroduceerd "Thuis in Limburg" waaraan diverse woningcorporaties uit de regio Parkstad deelnemen.

De aanbiedingsprocedure met betrekking tot de diverse mogelijkheden van de woonruimteverdeling welke het "Portal" biedt is door de gezamenlijke corporaties vorm gegeven en beschreven in het rapport "Spelregels woonmarketing Thuis in Limburg Woningcorporaties Limburg" van 10 januari 2011. De individuele corporaties behandelen geheel zelfstandig klachten over de woonruimteverdeling voorzover deze betrekking hebben op hun eigen woningbezit en door hun aangeboden huurwoningen.

De Geschillenadviescommissie heeft aan partijen: Hestia *groep*, Woningvereniging Ubach over Worms en het Centraal Huurdersplatform Hestia aangegeven dat zij, indien daar aanleiding voor of behoefte aan is, overleg wil voeren over haar functioneren en de wijze van verslaglegging. Partijen hebben aangegeven van deze mogelijkheid, indien gewenst, gebruik te willen maken. In beheer bij Hestia *groep* per 31 december 2011 zijn 5664 woningen. Woningvereniging Ubach over Worms heeft per genoemde datum 1303 woningen in exploitatie.

### **Oprichting Geschillenadviescommissie**

De Geschillenadviescommissie Hestia *groep* en Ubach over Worms is per 1 mei 2000 van start gegaan als opvolger van de voormalige klachtenadviescommissies in Kerkrade en Landgraaf. De Geschillenadviescommissie Hestia *groep* is 1 januari 2011 samengesteld uit vijf onafhankelijke leden. Twee leden zijn voorgedragen door het Centraal Huurdersplatform Hestia, twee leden zijn voorgedragen door Hestia *groep*. De vier leden hebben vervolgens gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter met een juridische achtergrond voorgedragen, de leden en de voorzitter zijn vervolgens door het bestuur van de Hestia *groep* benoemd. Voor de secretariële en ondersteunende werkzaamheden is door Hestia *groep* een ambtelijk secretaris beschikbaar gesteld.

Met ingang van 1 juli 2011 is het aantal leden van de commissie teruggebracht van 5 naar 3 leden. Een lid is voorgedragen door het Centraal Huurdersplatform Hestia, een lid is voorgedragen door Hestia *groep*. De twee leden dragen vervolgens gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter met een juridische achtergrond voor. De leden en de voorzitter zijn vervolgens door het bestuur van de Hestia *groep* benoemd.

### **Samenstelling van de commissie.**

Leden namens bewoners:	De heer J.M.F. Vallinga De heer S.J.A. Vievermans tot 30-6-2011
Leden namens verhuurder:	De heer L.Heunen Mevrouw B.C.G. Collaris tot 30-6-2011
Voorzitter:	De heer Mr. J.M.G.A. Sengers
Secretaris:	De heer R.J.M.Barendse

### **Rooster van aftreden.**

De heer J.M.F. Vallinga	30 juni 2012
De heer L.Heunen	30 juni 2013
De heer Mr. J.M.G.A. Sengers	30 juni 2014

### **Kosten**

De kosten worden verdeeld over de betreffende corporaties naar rato van het aantal behandelde geschillen. De totale kosten hebben voor het jaar 2011 € 2.995 (2010 € 3.385) bedragen. De Geschillenadviescommissie Hestia *groep* is in het jaar 2011 zes maal voor overleg bijeengekomen (2010 zes maal).

## Kengetallen

Omschrijving	2011	2010
Totaal aantal geschillen	7	7
Aantal geschillen woonruimteverdeling	1	0
Aantal geschillen Hestia groep	7	7
Aantal geschillen Ubach over Worms	0	0
Aantal niet ontvankelijke geschillen	1	2
Behandeling i.o.m. klant gestaakt	4	2
Aantal ontvankelijke geschillen	2	3
Aantal ongegrond verklaarde geschillen	2	1
Aantal in overleg opgeloste zaken	4	0
Nog in behandeling 31-12-2011	0	1
Aantal verstrekte adviezen	2	2
Hoe vaak is de corporatie afgeweken van het advies.	0	0
Aan corporatie verstrekte algemene adviezen	1	1

Klanten worden regelmatig geïnformeerd over de taak van de Geschillenadviescommissie in het Hestia magazine "Beleef". Daarnaast is er voor klanten begin 2011 een nieuwe brochure uitgegeven "van klacht tot geschil" over de samenstelling en werkwijze van de commissie.

### Analyse van de geschillen

Op de volgende pagina is schematisch een overzicht van de behandelde geschillen weergegeven.

Landgraaf, 31 januari 2011.