

Jaarverslag 2021 externe geschillencommissie

Parteon – WormerWonen – Zaandams Volkshuisvesting – Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

1. Inleiding

Parteon, ZVH en WormerWonen hebben gezamenlijk een externe geschillencommissie ingesteld. Medio 2020 heeft ook Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV) zich aangesloten. De huurders van wooneenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie in te dienen bij een klachtencommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak de toegelaten instelling te adviseren over de afdoening van de klacht. De toegelaten instelling vervolgens, dient de klager schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden. Tegen de beslissing van het bestuur of de directie is geen beroep mogelijk, het is een eindbeslissing.

De externe geschillencommissie is het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren en kan de corporatie inzicht krijgen in eventuele fouten en tekortkomingen. Een klacht kan daarom pas bij de commissie ingediend worden als het werkapparaat eerst de kans heeft gehad de klacht te behandelen.

Niet elke klacht hoort bij de externe geschillencommissie thuis. Zo is er de Huurcommissie, kan iemand ook naar de rechter stappen of kan de klacht thuishoren bij Woningnet of de Stedelijk Klachtencommissie voor de woonruimteverdeling.

De geschillencommissie dient vanuit een onafhankelijke positie tot een goede afweging te komen, op voldoende afstand van partijen. Daarom is in de commissie geen plaats voor werknemers van een corporatie of leden van een bewonerscommissie of huurdervereniging. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken. Vandaar dat de leden afkomstig dienen te zijn 'uit de kring van, maar niet namens (corporatie of huurderorganisatie)'.

2. Samenstelling

De samenstelling van de geschillencommissie ultimo 2021:

- De heer mr. B.(Barry) Schildwacht. Bedrijfsjurist Ymere; oprichter APK Juristen.
Onafhankelijk voorzitter.
- Mevrouw K.(Klazien) Hartog. Lid algemeen bestuur Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK); juridisch adviseur via rechtswinkels; eigenaar Novakh Advies & Ondersteuning.
Lid benoemd uit de kring van de huurders.
- De heer G.(Ger) Buijs - Manager Klant & Woning Habeko wonen.
Lid benoemd uit de kring van de verhuurders.

3. Rooster van aftreden

Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar*. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor elk jaar op 1 juli een lid aftreedt. Bij vervulling van tussentijdse vacatures treedt het nieuwe lid in het rooster van aftreden in de plaats van het lid dat hij vervangt. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal twee nieuwe termijnen van drie jaar.

** In het in 2021 gewijzigde klachtenreglement (naar Aedes richtlijnen) is opgenomen dat voor leden die ná 2021 worden benoemd, een termijn van vier jaar geldt.*

Het rooster van aftreden met ingang van 1 januari 2021:

Naam	Benoemd/ herbenoemd	Aftredend per	Herbenoembaar
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd	1 juli 2023	Ja
G. Buijs, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2013 Benoemd 1 juli 2016 Herbenoemd 1 juli 2019 Herbenoemd	1 juli 2022	Nee
K. Hartog, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2017 Benoemd 1 juli 2020 Herbenoemd	1 juli 2023	Ja

4. Secretariaat

Het secretariaat van de Geschillencommissie is ondergebracht bij Parteon. Als ambtelijk secretaris trad in 2021 op mevrouw S. Olensky (Secretariaat Management), waar nodig ondersteund door mevrouw S.E.M. Hoogenes, bedrijfsjurist.

5. Geschillen

Geschillen dienen schriftelijk bij het secretariaat te worden ingediend. Daarvoor is een meldingsformulier ontwikkeld. Dat is verkrijgbaar bij de aangesloten corporaties op kantoor en tevens via de website. Ook is er voldoende informatiemateriaal beschikbaar, zowel in de vorm van een folder als via de betreffende websites.

Voor de ontvankelijkheid en de verdere afhandeling van geschillen wordt verwezen naar het reglement.

De Geschillencommissie ontvangt regelmatig klachten die de interne procedures bij de aangesloten corporaties nog niet geheel hebben doorlopen. Die worden dan ook doorgestuurd naar de betreffende corporaties en niet geregistreerd als 'ontvangen klacht'.

In 2021 heeft de Geschillencommissie in totaal **1 klacht** (Parteon) ontvangen. Het betreft een klacht over steeds terugkerende lekkage en een verzoek om financiële compensatie. De klacht is eind november 2021 ontvangen; de commissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard en de hoorzitting is ingepland op 20 januari 2022.

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

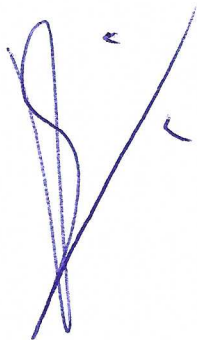
Aantal behandelde geschillen in de periode 2016 – 2021						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Parteon	1	3	3	1	1	1
WormerWonen	1	0	0	1	0	0
Zaandams Volkshuisvesting	0	0	0	2	0	0
Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting					0	0

6. Aanscherping reglement

In 2021 is het hernieuwde klachtenreglement ter goedkeuring aan de betrokken corporaties voorgelegd en goedgekeurd. Ook de Geschillencommissie gaat akkoord met het nieuwe klachtenreglement.

Wormerveer, januari 2022

B. Schildwacht
voorzitter



G. Buijs
lid uit de kring van
de verhuurders



K. Hartog
lid uit de kring van
de huurders

