

Jaarverslag 2020

Omschrijving over de verslaglegging zoals opgenomen in het Reglement van de GWV:
 De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden:

- een uittreksel van het klachtenregister;
- het aantal binnengekomen klachten;
- de aard van de klachten met de aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en het onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond;
- de financiële verantwoording van haar werkzaamheden.

Deelnemende corporaties

In 2020 behandelt de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied geschillen voor de volgende corporaties:

		aantal vhe's
1	Woningstichting Leusden	2653
2	Woningstichting Barneveld	4201
3	Woningstichting Nijkerk	3800
4	Eemland Wonen (Baarn)	2888
5	Patrimonium Woonservice (Veenendaal)	8400
6	Woonstede (Ede)	11588
7	Woningcorporatie Plicht Getrouw (Bennekom)	813
8	De Woningstichting (Wageningen)	5953
9	Rhenam Wonen (Rhenen)	2988
10	De Veenendaalse woningstichting (Veenendaal)	1273
11	Stichting Idealis (Wageningen)	5923

Secretariaat en bestuurlijke vertegenwoordiging

Het secretariaat en de bestuurlijke vertegenwoordiging, maar ook de administratieve en communicatieve ondersteuning van de GWV ligt bij Woningstichting Leusden (WSL). Mevrouw A. Dijkstra, bestuurssecretaris bij WSL, is secretaris van de GWV. De bestuurlijke rol ligt bij de directeur-bestuurder van WSL. Dat was van januari tot en met april de interim-bestuurder van WSL, de heer R. van Beek. Vanaf mei is deze rol door mevrouw J.A.M. ten Brink opgepakt. De website van de GWV wordt door de communicatieadviseur van WSL beheerd en onderhouden. Tenslotte wordt de financiële afwikkeling richting de commissieleden en de deelnemende corporaties door WSL uitgevoerd.

Rooster van aftreden

De GWV bestaat op 31 december 2020 uit vijf leden. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

naam	functie	aftredend per	herbenoembaar
E. Douma	Voorzitter	1 maart 2021	nee
Mr. M.P.H. van Wezel	Jurist	1 april 2022	ja
Mr. S.D. Arnold	2 ^e jurist	1 december 2023	ja
R. Warmerdam	Vastgoedspecialist	1 december 2023	ja
T. van Valkengoed	2 ^e vastgoedspecialist	1 december 2023	ja

Werving & selectie

De heer E. Douma is vanaf 1 maart 2011 voorzitter en legt, conform het reglement en het rooster van aftreden, na twee herbenoemingen de voorzittershamer neer. Hiermee ontstaat per 1 maart 2021 een vacature. Het reglement geeft aan dat 'vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap, de commissie het bestuur en de huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte stelt. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, als het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de Geschillencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld, een voordracht te doen. Deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van de corporatie(s) en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s).'

De deelnemende corporaties en aangesloten huurdersorganisaties zijn voor 1 september 2020 geïnformeerd. Voor de vacature voorzitter is een profielschets opgesteld. Er is een werkgroep ingesteld van twee vertegenwoordigers van de corporaties en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties.

De heer M.P.H. van Wezel (sinds april 2015 lid GWV als jurist/secretaris tevens vicevoorzitter), heeft zich beschikbaar gesteld om het voorzitterschap over te nemen. De werkgroep is gevraagd hiervoor een voordracht te doen. De werkgroep heeft hiervoor de profielschets voor de voorzittersfunctie, en de cv en motivatie van Marcel van Wezel ontvangen. Op 23 november vond een online kennismakingsgesprek plaats waarbij ook mw. Ten Brink en mw. Dijkstra aansloten. De werkgroep heeft positief advies uitgebracht om Marcel als voorzitter voor te dragen. Vervolgens heeft mw. Ten Brink namens de bestuurders het besluit genomen om de benoeming per 1 maart 2021 definitief te maken.

Met deze benoeming ontstaat er een vacature voor een jurist per 1 maart 2021. De vacature is begin januari 2021 openbaar uitgezet.

Aanpassing reglement GWV

De GWV gebruikt het modelreglement (versie oktober 2018) van Aedes vereniging van woningcorporaties. In 2020 is het reglement geactualiseerd en aangepast aan de praktijk. De Geschillencommissie geeft de voorkeur aan vaste leden en geen plaatsvervangende leden (artikel 3). Afgesproken is om de geschillen qua werk evenredig te verdelen tussen de juristen en vastgoedspecialisten. Deze aanpassing gaf gelijk de mogelijkheid om andere onduidelijkheden aan te passen. Zo is de naam van secretaris in de commissie vervangen door jurist (en krijgt de GWV ondersteuning van een secretaris die door het bestuur beschikbaar wordt gesteld). De aangesloten corporaties zijn in oktober akkoord gegaan met het aangepaste reglement.

Aanpassing vergoedingsafspraken leden GWV

Conform het reglement stelt het bestuur de vergoedingen vast. In 2020 is kritisch gekeken naar de huidige regeling en in overleg met de GWV geconstateerd dat dit niet helemaal voldoet. Het nieuwe voorstel is afgestemd met en vervolgens akkoord bevonden door de deelnemende corporaties. Daarnaast is vastgesteld dat het afgelopen decennium er nagenoeg geen indexering van de vergoeding heeft plaatsgevonden. Met de deelnemende corporaties afgesproken om in de loop van 2021 een benchmark van de vergoedingensystematiek uit te voeren op grond waarvan

een adequate hedendaagse vergoedingsregeling kan worden vastgesteld voor de jaren 2022 en daarna. In ieder geval vindt een indexering plaats van de vergoedingen voor 2022.

Aanpassing locatie hoorzittingen

Anders dan in het verleden, vinden vanaf 2020 de hoorzittingen van de geschillencommissie zoveel als mogelijk op het kantoor van de betreffende corporatie plaats en niet meer op externe locatie. Dit is kostenbesparend omdat de gastcorporatie de facilitaire kosten van de hoorzitting voor eigen rekening neemt. Is de afstand voor de klager(s) te groot of zijn er gegronde redenen om niet bij de corporatie af te spreken, dan wordt naar een andere oplossing gezocht. In dat geval worden de facilitaire kosten ook door de betreffende corporatie(s) zelf genomen.

Afhandeling geschillen in coronatijd

De maatregelen die de overheid heeft getroffen in verband met de pandemie Covid-19, hebben uiteraard ook consequenties voor de Geschillencommissie gehad. Vanaf de eerste lock-down in maart 2020 zijn, in overleg met de klager(s) en betreffende corporatie(s) de geschillen schriftelijk afgehandeld of is de hoorzitting uitgesteld. In september, oktober en november konden de hoorzittingen doorgang vinden, met inachtneming van de opgelegde maatregelen.

Uittreksel klachtenregister 2020

In 2020 werden 14 klachten ingediend bij de GWV. De commissie verklaarde in totaal 7 klachten ontvankelijk en nam deze in behandeling. Twee zaken daarvan zijn niet tot een advies gekomen. In 2019 waren er 20 klachten (in dit aantal waren ook de geschillen opgenomen die al in behandeling waren bij de 7 in 2019 nieuw aangesloten corporaties en werden overgedragen aan de GWV). Van twee zaken uit 2019 vond de uitspraak begin 2020 plaats.

In onderstaand overzicht is weergegeven wat de aard van de klachten is, of de klachten ontvankelijk waren en of de commissie de klachten gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaarde:

corporatie	aard van de klacht	ontvankelijk	gegrond ongegrond gedeeltelijk gegrond
WSB Barneveld	Overlast in woning Nieuwe Kampstraat 10 Voorthuizen	ja	ongegrond
Eemland Wonen	Overlast stank in woning van ratten	ja	n.v.t. procedure op eigen verzoek stopgezet en later verhuisd
de Woningstichting Wageningen	Ondervindt luchtwegklachten in woning	ja	gegrond
Woonstede Ede	Kosten verlaten woning en inbraakschade	nee	
WSL Leusden	Huisuitzetting	nee	
Veenendaalse Woningstichting	Corporatie doet niets aan vele overlastproblemen buurman	ja	zaak loopt nog

de Woningstichting Wageningen	Weigering aanvraag medehuuderschap	nee	
WSL Leusden	Schade door wateroverlast balkon	nee	
Rhenam Wonen	Toewijzing garagebox	nee	
WSB Barneveld	Kosten rioleringsproblemen	nee	
Woonstede Ede	Sociaal plan stadsvernieuwings-urgentie niet juist toegepast	ja	ongegrond
WSB Barneveld	Toegezegde vergoeding stookkosten element stopgezet	ja	deels gegrond
Woonstede Ede	Afhandeling schilderwerk en lekkage niet opgelost	ja	klacht alsnog door corpo i.o.m. klager opgelost
Woonstede Ede	Vochtige wanden in woning	nee	

Financieel overzicht 2020

	werkelijk 2020
Vaste jaarlijkse kosten	
Vaste vergoeding van commissieleden	€ 6.000,00
Ongevallenverzekering	€ 28,25
ICT kosten (beheer website) (*)	€ 312,00
Kosten iBabs (*)	€ 720,00
Secretariaat (*)	€ 1.161,02
Administratieve lasten (*)	€ 432,48
Subtotaal	€ 8.653,75
btw 21%	€ 551,35
btw 9%	
Totaal	€ 9.205,10
Aantal eenheden	50.480
Dit is per eenheid	€ 0,182
Incidentele kosten	
Administratieve lasten (*)	€ 108,12
Secretariaat *(1)	€ 1.961,72
ICT kosten (aanpassen website) (*)	€ 162,84
Vergoeding leden i.v.m. werving	€ -
Wervingskosten nieuwe vz/lid	€ -
Subtotaal	€ 2.232,68
btw 21%	€ 468,86
Totaal	€ 2.701,54
Dit is per eenheid	€ 0,054
Totale kosten per eenheid	€ 0,236

(*)(1) exclusief btw

(1) In 2020 extra uren secretariaat voor het regelen van zaken voor twee nieuwe corporaties die gaan deelnemen per 1 januari 2021, het aanpassen van documenten, het organiseren van de bijeenkomsten met de (nieuwe) deelnemers, werving nieuwe commissieleden en verder professionaliseren van de GWV.

Casussen

Hieronder valt voor de commissieleden de ontvankelijke zaken (aangezien de niet-ontvankelijke onder de vaste vergoeding vallen) en voor het secretariaat de ontvankelijke en niet-ontvankelijke zaken.

Kosten	Totaal
Vergoeding commissieleden (2 zaken vanuit 2019 / 5 zaken in 2020)	€ 3.850,00
Huur locatie (*)	€ 125,00
Koffie arrangement (**)	€ 10,00
Reiskosten	€ 96,86
Secretariaat (*)	€ 4.724,13
Subtotaal	€ 8.805,99
(**) btw 9%	€ 0,90
(*) btw 21%	€ 1.018,32
Totaal	€ 9.825,21

Proces toetreding twee corporaties per 1 januari 2021

In het voorjaar van 2020 geven Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken en Woningstichting Naarden aan dat zij de wens hebben om aan te sluiten bij deze regionale Geschillencommissie. De motivatie hiervoor is dat zij van mening zijn dat een regionale Geschillencommissie ten opzichte van een eigen Geschillencommissie als voordeel heeft dat het een meer onafhankelijk karakter heeft. Daarnaast kan de commissie door de behandeling van een groter aantal zaken professioneler opereren en vergaren de leden daardoor meer deskundigheid, ervaring en routine.

De leden van de GWV hebben aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben. Woningstichting Naarden heeft 812 vhe's en Het Gooi en Omstreken heeft 9045 vhe's. In september wordt aan de bestuurders van de deelnemende corporaties instemming gevraagd op het voorstel om beide corporaties te laten aansluiten bij de GWV per 1 januari 2021. De corporaties vragen hiervoor advies aan de eigen huurdersorganisaties.

Omdat na aansluiting van deze corporaties het werkgebied voor de GWV verder strekt dan het Valleigebied, wordt tegelijkertijd gevraagd om akkoord te gaan met het aanpassen van de naam naar: Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken.

Van alle corporaties en de aangesloten huurdersorganisaties is instemmend advies ontvangen op de voorstellen. Dit betekent dat de toetreding en naamswijziging per 1 januari 2021 een feit is.

Leusden, 12 februari 2021