

Jaarverslag 2024 externe geschillencommissie

Parteon – WormerWonen – Zaandams Volkshuisvesting – Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

1. Inleiding

Parteon, ZVH, Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting en WormerWonen hebben gezamenlijk een externe geschillencommissie ingesteld.

De huurders van woongelegenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen of nalaten 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 dient vervolgens de klager schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden.

De externe geschillencommissie is in de meeste gevallen 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 aangesloten 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 2024:

- De heer mr. B.(Barry) Schildwacht. Bedrijfsjurist bij Ymere; oprichter APK Juristen; voorzitter geschillenadviescommissie Kennemerland en IJmond.
Onafhankelijk voorzitter.
- Mevrouw K.(Klazien) Hartog. Lid Dagelijks Bestuur Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier; eigenaar Novakh: levens-(testamenten), executele en vereffening.
Lid benoemd uit de kring van de huurders.
- Mevrouw A.M. (Marian) Rudolphus – AMR Verhuur Advies Woningen, zittingslid Huurcommissie.
Lid benoemd uit de kring van de verhuurders.

3. Rooster van aftreden

Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waarbij (her)benoemingen plaatsvinden per 1 juli. 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 vier jaar.

Het rooster van aftreden met ingang van 1 januari 2024:

Naam	Benoemd/ herbenoemd	Aftredend per	Herbenoembaar
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd	1 juli 2024	Ja
A.M. Rudolphus, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2022 Benoemd	1 juli 2026	Ja
K. Hartog, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2017 Benoemd 1 juli 2020 Herbenoemd 1 juli 2023 Herbenoemd	1 juli 2026	Nee

** 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.*

4. Secretariaat

Het secretariaat van de Geschillencommissie is ondergebracht bij Parteon. Als ambtelijk secretaris trad in 2024 op mevrouw S. Olensky (Secretariaat Management).

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.

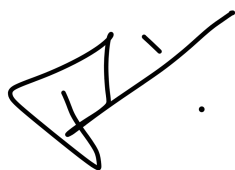
Voor de ontvankelijkheid en de verdere afhandeling van geschillen wordt verwezen naar het Klachtenreglement.

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'. Ook blijken klachten niet-ontvankelijk te zijn. In 2024 heeft de geschillencommissie in totaal **0** klachten ontvangen waar een hoorzitting voor is gehouden.

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Parteon	1	1	1	1	0	0
WormerWonen	1	0	0	1	0	0
Zaandams Volkshuisvesting	2	0	0	0	1	0
WOV		0	0	0	0	0

Wormerveer, januari 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' and 'S' followed by a dot.

Namens de Geschillencommissie
mr. B. Schildwacht
voorzitter