

Jaarverslag 2021

Geschillenadviescommissie Zeister woningcorporaties

RK Zeist / Woongoed Zeist

INHOUDSOPGAVE

		Pagina
	Samenstelling Geschillenadviescommissie	3
Hoofdstuk 1	Voorwoord	4-5
Hoofdstuk 2	Overzicht klachten	6-7
Hoofdstuk 3	Ontvankelijke klachten	8
Hoofdstuk 4	Niet ontvankelijke klachten	8
Hoofdstuk 5	Niet in behandeling genomen klachten	8

Samenstelling Geschillenadviescommissie

Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie Zeister corporaties
per 31 december 2021

Naam	Functie
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer H. Goorhuis	Lid op voordracht van de directies
De heer A. Erdogan	Lid op voordracht van de huurders
De heer A. van Kempen	Plaatsvervangend voorzitter
Vacature	Plaatsvervangend lid op voordracht van de directies
De heer F.J.H. Walstra	Plaatsvervangend lid op voordracht van de huurders
Mevrouw S.W. van den Burg	Secretaris

1. Voorwoord

De Zeister corporaties, RK Zeist en Woongoed Zeist hebben gezamenlijk een Geschillenadviescommissie ingesteld. Deze gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GAC) beoordeelt geschillen tussen individuele huurders of huurdersorganisaties en een woningcorporatie over de wijze waarop verhuurder een klacht heeft behandeld. De procedure is beschreven in het reglement van de GAC en in een informatiebrochure, die bij de corporaties en huurdersorganisaties en het secretariaat van de GAC opgevraagd kan worden. Ook op de websites van de twee corporaties is informatie te vinden.

De commissie streeft ernaar om goed toegankelijk te zijn voor de huurders, niet alleen voor het indienen van klachten, maar ook als huurders inlichtingen vragen hoe te handelen als zij problemen ervaren met hun verhuurder.

Voordat een huurder een klacht kan indienen bij de commissie moet een huurder de klacht eerst voorleggen aan de corporatie. De interne klachtprocedure bij de deelnemende corporaties mondt uit in een zogenaamde directeursbrief waarmee de directeur aangeeft dat de klachtprocedure is afgerond en dat desgewenst, als het antwoord niet naar tevredenheid is, de stap naar de GAC kan worden gezet. Het blijft belangrijk dat deze klachtprocedure voor zowel de huurders als ook de corporatiemedewerkers duidelijk is. De interne klachtprocedure van de betreffende woningcorporatie moet van begin tot eind worden uitgevoerd en er moet op een duidelijke wijze worden aangegeven wanneer deze procedure is geëindigd.

De vacature van plaatsvervangend lid vanuit de directie is nog niet ingevuld. Er wordt nog gezocht naar een geschikte kandidaat.

In 2021 werden er in totaal twaalf klachten aan de GAC voorgelegd, hebben er 4 hoorzittingen plaatsgevonden (1 live en 3 online i.v.m. de toen geldende Coronaregels) en 1 huisbezoek. Vaak blijkt dat door beoordeling en bemiddeling van het secretariaat GAC een klacht van een huurder alsnog naar genoegen van de huurder kan worden afgehandeld en een hoorzitting niet nodig blijkt te zijn.

Er is 1 zaak van huurders van de RK Zeist behandeld. Deze klacht is alsnog door de RK Zeist met de klager opgepakt en er is geen actie vanuit de GAC meer nodig geweest. Het onderwerp dat behandeld is inzake de RK Zeist: Niet eens met de huurprijsverhoging post schoonmaak.

Voor Woongoed Zeist zijn 11 zaken van huurders behandeld en hebben er 4 hoorzittingen plaatsgevonden. Bij 6 klachten heeft de secretaris kunnen bemiddelen en 1 klacht werd uiteindelijk door de huurder niet bij de GAC, maar aan de huurcommissie voorgelegd.

De onderwerpen die behandeld zijn inzake Woongoed Zeist zijn: Klacht gebrekkig onderhoud, slechte communicatie, vergoeding vloerbedekking na wateroverlast, defecte intercom, schimmel in de woning, vergoeding renovatie, klacht over dienstverlening n.a.v. lekkage, niet eens met het renovatieplan, klacht over aannemer i.v.m. schade vloer, niet terugplaatsten waslijnen na renovatie, lekkage en schadevergoeding zijraam.

Het aantal klachten dat de commissie heeft behandeld varieerde in de voorgaande jaren. Meestal behandelt de commissie tussen de twee en vijf klachten per jaar. In het verslagjaar 2018 zijn er zes zaken behandeld (waarvan vijf hoorzittingen). In 2019 zijn er ook in totaal zes klachten behandeld (waarvan één hoorzitting). In 2020 zijn er vijf klachten behandeld (waarvan 2 hoorzittingen) en is een uitspraak tot stand gekomen over een klacht uit 2019. In 2021 zijn er 12 klachten voorgelegd (waarvan 4 hoorzittingen en 1 huisbezoek). De tendens is wel dat mensen sneller naar een klachtencommissie stappen dan voorheen het geval was en vaak niet tevreden zijn met de uitspraak als deze niet in hun voordeel uitvalt. Bij de bemiddeling zijn mensen vaak wel zeer tevreden over de rol van de GAC.

In november heeft er een evaluatie plaatsgevonden tussen de GAC commissieleden en de directeur-bestuurders van RK Zeist en Woongoed Zeist.

H. Rawee
voorzitter

Zeist, januari 2022

2. Overzicht klachten

Totaaloverzicht binnengekomen klachten

RK Zeist = RK
 Woongoed Zeist= WGZ
 Geschillenadviescommissie = GAC

Jaar 2021 GAC:

Klacht	Corp	Beoordeling	Plaats	Zitting	Onderwerp	Geground/ Niet gegrond	Advies overgenomen door corporatie
2021-1	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Technische staat/schade inboedel/ Klacht over de inhoud van een mail	Niet gegrond Inzake mail gegrond	Klacht van huurder wordt ongegrond verklaard alleen punt over mailbericht wordt gegrond verklaard. Advies wordt overgenomen.
2021-2	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Schade door lekkage	Geground	Klacht wordt gegrond verklaard i.v.m. gebrek aan de woning. Advies wordt overgenomen.
2021-3	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja	Technische staat intercom defect	Geground	Klacht wordt gegrond verklaard i.v.m. het gebrek van een goedwerkende intercom. Advies wordt overgenomen en er is al een akkoord gegeven voor een volledig nieuwe intercominstallatie in het complex. Klager is het niet eens met de vergoeding van WGZ voor de maanden waarin de intercom niet werkte en neemt hierover contact op via een advocaat met WGZ.
2021-4	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Ja en huisbezoek	Technische staat/schimmelvorming /schade	Niet gegrond	Klacht wordt ongegrond verklaard. Per punt wordt dit benoemd. Advies wordt overgenomen.
2021-5	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Vergoeding renovatie	n.v.t.	Bij WGZ was deze klacht niet bekend. Ze hebben contact opgenomen met de klager evenals de secretaris. Er is duidelijkheid gegeven over de afspraken.
2021-6	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Klacht over dienstverlening	n.v.t.	Bemiddeld door GAC en WGZ. Uiteindelijk is het probleem opgelost en is de huurder tevreden.
2021-7	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Niet eens met renovatieplan	Niet gegrond	Afhandeling klacht via de mail. Voorzitter contact opgenomen met WGZ zo alle informatie verkregen en klager advies kunnen geven.
2021-8	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Klacht over dienstverlening	n.v.t.	Klacht was niet bekend. Er is door WGZ contact opgenomen met de huurder en de klacht is opgelost.
2021-9	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Klacht over aannemer/schade	n.v.t.	Bemiddeld door GAC tussen klager, WGZ en aannemer.
2021-10	RK	Niet Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Niet eens met de huurprijs verhoging schoonmaakpost	n.v.t.	Advies gegeven alsnog de zaak met de RK op te nemen. Dit is opgepakt door de RK.

2021-11	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Wens terugplaatsen waslijnen na renovatie	n.v.t.	Na bemiddeling GAC met WGZ en klager is de klacht opgelost en worden de waslijnen teruggeplaatst. De procedure hiervoor liep al langer via verschillende kanalen, maar gaf een lange tijd geen duidelijkheid.
2021-12	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Nee bemiddeling	Lekkage raam en schadevergoeding	n.v.t.	WGZ was niet op de hoogte dat de klager nog niet tevreden was en de klacht nog niet was opgelost. Na een jaar nam mevrouw contact op via de GAC. De klacht is opnieuw opgepakt door WGZ en mevrouw heeft ervoor gekozen de klacht via de huurcommissie te laten verlopen, omdat ze ook een huurverlaging wenst. Ze had beide organisaties benaderd. Dan kan de klacht niet meer via de GAC verlopen. Zaak loopt verder voor WGZ in 2022 via de huurcommissie.

3. Ontvankelijke klachten

In 2021 zijn er acht klachten ontvankelijk verklaard.

4. Niet ontvankelijke klachten

In 2021 zijn er 4 klachten niet ontvankelijk verklaard. Bij alle klachten die niet ontvankelijk zijn verklaard geldt dat de interne procedure nog niet doorlopen was. De corporatie was in veel gevallen niet op de hoogte van de klacht (klager heeft dan niet doorgegeven ergens niet mee eens te zijn en hierover geen contact opgenomen met de corporatie) en heeft de klachtenprocedure in werking gesteld, nadat ze hier kennis van namen.

5. Niet in behandeling genomen klachten

In 2021 zijn er geen klachten aangemeld die niet in behandeling genomen zijn.