

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2012

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 5 maart 2013
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 28 mei 2013

Inhoudsopgave

Groeien én op de kosten letten	3
Passie voor recht.....	4
Een terugblik op het zittingsjaar 2012	5
<i>De aangesloten corporaties</i>	6
<i>De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2012</i>	6
Analyse van de behandelde geschillen	6
Algemene conclusies en aanbevelingen per thema	9
<i>Installaties en algemene ruimten</i>	9
<i>Schimmel en vocht</i>	11
<i>Niet-meewerkende burens bij onderhoud en reparatie</i>	12
<i>Communicatie</i>	13
Bereikbaarheid van de commissie.....	17

Groeien én op de kosten letten

“Afgemeten naar het aantal zaken was 2012 een ‘topjaar’ voor de GAC. We hebben maar liefst 70 geschillen behandeld, meer dan ooit tevoren en 25 meer dan in 2011. Het is voor ons reden om te kiezen voor een iets andere opzet voor het Jaarverslag. In plaats van een samenvatting van alle behandelde zaken zoals in voorgaande Jaarverslagen, beperken we ons in dit Jaarverslag tot een selectie van de zaken die wij kenmerkend vinden voor de vier thema’s waar veel klachten van het afgelopen jaar onder te scharen zijn. Die vier thema’s zijn: ‘installaties en algemene ruimten’, ‘schimmel en vocht’, ‘niet-meewerkende burens bij onderhoud en reparatie’ en ‘communicatie’.

Per 31 december kwam er een eind aan mijn werkzaamheden voor de GAC. Natuurlijk vind ik dat jammer. De GAC is een enthousiast team. Het is zinvol werk dat ik altijd met plezier heb gedaan. Aan de andere kant, aan alles komt een eind, dat weet je van tevoren, en vernieuwing is goed, zowel voor de GAC als voor mij. Ik heb de voorzittershamer dan ook vol vertrouwen overgedragen aan mijn opvolger, Kathina Post.

Terugkijkend heeft de GAC de afgelopen jaren een flinke ontwikkeling doorgemaakt. De aanpak is professioneler en efficiënter geworden. Dat zie je terug in de adviezen. Die zijn directer geworden en meer concreet. Ook als er na een zitting discussie is, hakken we uiteindelijk de knoop door en brengen we een zo concreet mogelijk advies uit waar beide partijen iets aan hebben. Ik vind dat belangrijk, zeker in deze tijd waarin er zoveel gebeurt in de corporatiewereld waardoor corporaties steeds meer op de kosten moeten letten. Als GAC kun je dan niet in je ivoren toren blijven zitten. We moeten kritisch blijven; kunnen we het als GAC op een andere manier aanpakken om zo onze kosten in de hand te houden? We zijn de laatste jaren bijvoorbeeld meer zaken per zitting gaan behandelen waardoor het toenemend aantal zaken niet heeft geleid tot een evenredige toename in vergoedingen voor de GAC. Wat dat betreft is het van belang dat mijn opvolger voeling houdt met de corporatiewereld. We willen graag uitgroeien tot een regionale commissie; de eerste ontwikkelingen in die richting zijn al gaande. Om als GAC geaccepteerd te blijven door de corporaties en om verder te kunnen groeien, moet je blijvend je meerwaarde bewijzen maar ook meedenken met de aangesloten corporaties. Kostenbeheersing is daarbij zeker een belangrijk thema de komende jaren.

Dat er behoefte zal blijven bestaan aan een adviescommissie zoals de GAC, daarvan ben ik overtuigd. Met het oog op de aankomende bezuinigingen verwacht ik dat die behoefte eerder toe dan af zal nemen. Waarschijnlijk komen er meer klachten over wat huurders achterstallig onderhoud noemen. We zien dat nu al gebeuren. Is een klacht eenmaal uitgegroeid tot een geschil, dan spelen emoties vaak een rol en dragen de betrokkenen een geschiedenis met zich mee. De GAC is dan de buitenstaander die met een onafhankelijke blik kijkt wat een oplossing kan zijn. Het ideaal is om partijen weer aan tafel te krijgen zodat ze er samen uitkomen. Dat is niet altijd haalbaar. Soms is het zo’n strijd geworden, dan moet er gewoon iemand gelijk krijgen. Als GAC kunnen wij daarover een onafhankelijk en concreet advies uitbrengen. Je hoopt dan natuurlijk dat de corporatie ook in meer algemene zin iets doet met zo’n advies. Dat ze er lering uit trekt en zo nodig het beleid aanpast om te voorkomen dat in de toekomst een vergelijkbaar geschil kan ontstaan. Als dat gebeurt, ben je echt bezig met kwaliteitsverbetering. Ik hoop dat de GAC onder leiding van de nieuwe voorzitter daar haar steentje aan kan blijven bijdragen.”

Mirjam Kaptein

Voorzitter tot en met 31 december 2012

Passie voor recht

Een nieuw rechtsgebied om zich in te verdiepen, een kans om zich verder te ontwikkelen en een mogelijkheid om haar ervaring met recht en mediation in de praktijk te brengen. Dat zag Kathina Post allemaal toen haar oog toevallig viel op de wervingsadvertentie voor voorzitter van de GAC. Heel impulsief schreef ze een sollicitatiebrief en nu is zij de nieuwe voorzitter. In dit Jaarverslag stelt Kathina zich kort voor en kijkt ze vooruit op het werk van de GAC en haar rol daarin.

“Na mijn studie notarieel recht heb ik negen jaar als kandidaat-notaris gewerkt bij Kooijman Lambert Notarissen. Sinds oktober 2009 ben ik vastgoedjurist bij de gemeente Westland. En sinds maart vorig jaar sta ik bij de Kamer van Koophandel ingeschreven als zelfstandig mediator, met als specialisatie arbeidsconflicten en echtscheidingen. Ik was dus helemaal niet op zoek naar extra werk. Met een 36-urige baan en volop bezig met het opbouwen van een eigen mediationpraktijk heb ik het eigenlijk druk genoeg. Maar de beschrijving van de werkzaamheden sprak me meteen heel erg aan. Het is iets heel anders dan ik nu doe, maar heeft toch ook raakvlakken met mijn kennis en ervaring. Het biedt mogelijkheden om iets te leren dat ik nog nooit heb gedaan, om mijn ervaring met recht toe te passen en om mijn kennis van het huurrecht uit te breiden. Recht is toch mijn passie. Maar wat me misschien nog wel het meeste aansprak, is dat je in deze functie in contact komt met veel verschillende mensen en hun verhalen. Ik ben een echt mensenmens. In het notariaat zit je voor het passeren van akten aan tafel met allerlei verschillende mensen, allemaal met hun eigen verhaal. Dat vond ik het leukste aan dat werk en dat contact mis ik wel een beetje in mijn huidige baan bij de gemeente. Ook daarom is het werk voor de GAC een mooie aanvulling.

Eind vorig jaar heb ik twee zittingen van de GAC bijgewoond als toehoorder. Ik vond de commissie heel professioneel overkomen en was erg onder de indruk van de kennis van zaken van Mirjam. Tijdens mijn studie heb ik huurrecht gehad en bij de gemeente heb ik mijn kennis op dat gebied verbreed. In maart ga ik een tweedaagse cursus huurrecht volgen om de kennis die ik heb op te frissen en te verdiepen.

Inmiddels heb ik de eerste zittingen zelf geleid en het is eigenlijk helemaal wat ik er van had verwacht. Je bent heel praktisch bezig en probeert een oplossing te vinden. Alle commissieleden dragen daaraan bij, ieder op zijn of haar eigen manier. Het is mijn ambitie om als voorzitter de lijn die Mirjam heeft ingezet, verder uit te bouwen. Mirjam heeft de adviezen van de GAC altijd heel goed onderbouwd. Dat wil ik voortzetten. Ook voor de toekomstige adviezen moet gelden dat er juridisch gezien geen speld tussen te krijgen is.”

Kathina Post

Voorzitter sinds 1 januari 2013

Een terugblik op het zittingsjaar 2012

Eind 2012 bestond de GAC uit:

- Mirjam Kaptein (voorzitter)
- Ayhan Akgul (vice-voorzitter)
- Jan Dijkstra
- Ysolde Houdijk
- Leo van der Sanden
- Cor Bruining

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, sinds januari 2001 via Schipperus Management BV.

Commissieleden worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Per 1 januari 2012 is Jan Dijkstra herbenoemd voor zijn tweede termijn.

Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Mirjam Kaptein	31-12-2012	neen
Ysolde Houdijk	31-12-2012	nog 2x
Leo van der Sanden	31-12-2013	nog 1x
Ayhan Akgul	31-12-2013	nog 1x
Jan Dijkstra	31-12-2014	nog 1x
Cor Bruining	31-12-2014	nog 2x

Een nieuwe voorzitter

De derde en laatste termijn van Mirjam Kaptein liep per 31 december 2012 af. Vandaar dat de GAC afgelopen jaar in overleg met de besturen op zoek is gegaan naar een nieuwe voorzitter. Het reglement geeft geen criteria waaraan de voorzitter van de GAC moet voldoen. In de vorig jaar gepubliceerde aanbeveling van de Commissie AedesCode staat dat een regionale klachtencommissie – en dat wil de GAC worden – minimaal één jurist in haar gelederen moet hebben. Omdat Mirjam de enige jurist was in de GAC, was de uitdrukkelijke wens van de besturen om in elk geval een jurist aan te trekken. Na overleg hebben de besturen besloten dat de nieuw aan te trekken jurist ook meteen de nieuwe voorzitter moest zijn omdat dit voor de GAC het meest praktisch is. De voorzitter is immers bij alle zittingen aanwezig.

In september 2012 is een advertentie geplaatst in het Algemeen Dagblad en in de huis-aan-huisbladen in Rotterdam, Schiedam en Vlaardingen. Dit leverde 23 reacties op, waarvan vier passend. De sollicitatiecommissie bestond uit Ayhan Akgul en Ysolde Houdijk namens de GAC, Robert Straver namens de besturen en Henri Struik namens de huurdersorganisaties. Zij hebben met de vier passende kandidaten een gesprek gevoerd en waren unaniem in hun keuze voor Kathina Post als de meest geschikte kandidaat. Kathina is per 1 januari 2013 door de besturen benoemd als de nieuwe voorzitter.

Een nieuwe corporatie

De verkennende gesprekken in 2011 met corporaties die zich mogelijk wilden aansluiten bij de GAC, leidden in 2012 tot de daadwerkelijke aansluiting van Woonplus Schiedam, een woningcorporatie met circa 12.000 huurwoningen in Schiedam. De zittingstermijn van de leden van haar eigen klachtencommissie liep af. Dit was voor Woonplus Schiedam aanleiding om nog eens kritisch naar haar klachtenafhandeling te kijken. Ze is informatie gaan inwinnen en heeft de kosten en de voor- en nadelen van interne en externe klachtenafhandeling tegen elkaar afgezet. Dat de GAC meer professionaliteit en continuïteit kan bieden, gaf voor Woonplus Schiedam de doorslag om ervoor te kiezen hun geschillen voortaan extern via de GAC te laten afhandelen. In 2012 waren er opnieuw corporaties die interesse hebben getoond om zich in de toekomst mogelijk bij de GAC aan te sluiten.

Vooralsnog heeft de uitbreiding van aangesloten corporaties geen consequenties voor de wijze waarop de GAC de hoorzittingen organiseert. Ook het secretariaat, dat bij uitbreiding als eerste met meer werk wordt geconfronteerd, is voldoende toegerust om dit extra werk naar behoren te kunnen uitvoeren.

De aangesloten corporaties

Per 1 augustus 2012 heeft Woonplus Schiedam zich aangesloten bij de GAC. Eind 2012 werkte de GAC zodoende in opdracht van Havensteder, Patrimonium Barendrecht, Woonplus Schiedam en Woonstad Rotterdam. De aangesloten corporaties hadden per 31 december 2012 samen een kleine 115.000 verhuureenheden waarvan de huurders de GAC kunnen inschakelen voor bemiddeling en advies.

Er is twee keer overleg geweest met de besturen van de corporaties. Behalve over het jaarverslag en de begroting is met hen onder andere gesproken over het functieprofiel en de sollicitatieprocedure voor de nieuwe voorzitter, het toetreden van Woonplus Schiedam en de locatie van de hoorzittingen.

De locatie van de hoorzittingen is besproken naar aanleiding van de aanbeveling van de Commissie AedesCode. Mede uit kostenoverwegingen vinden de hoorzittingen van de GAC plaats bij één van de aangesloten corporaties. In principe wisselt de locatie iedere twee jaar, zodat alle corporaties even vaak aan de beurt komen en ongeveer dezelfde kosten dragen. De GAC heeft met de besturen besproken of het niet beter zou zijn om de hoorzittingen op een 'neutrale' locatie te houden om daarmee de onafhankelijke positie van de GAC te onderstrepen. Nu wordt in de uitnodiging aan huurders voor het bijwonen van een hoorzitting uitgelegd dat de GAC onafhankelijk is en alleen voor de hoorzittingen gebruik maakt van het kantoor van de corporatie. Huurders hebben hier eigenlijk nooit vragen over; kennelijk wordt de onafhankelijkheid van de GAC hierdoor niet in twijfel getrokken. Daarom is besloten dat het niet nodig is om op zoek te gaan naar een 'neutrale' locatie.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2012

In 2012 heeft de GAC vier keer plenair vergaderd en twintig hoorzittingen gehouden. Tijdens de plenaire vergadering in het voorjaar hebben de commissieleden de tekst voor het jaarverslag doorgenomen en vastgesteld. Vervolgens zijn er twee plenaire vergaderingen geweest om het functieprofiel en de sollicitatieprocedure voor de nieuwe voorzitter te bespreken. Om de deskundigheid van de commissie te vergroten, is tijdens deze vergaderingen ook kennis gedeeld. Leo van der Sanden heeft uitleg gegeven over de recente volkshuisvestelijke ontwikkelingen, Mirjam Kaptein heeft een presentatie gegeven over wat op basis van het huurrecht de rechten en plichten van een corporatie zijn op het gebied van schades en verzekeringen. Tijdens de plenaire vergadering in het najaar is onder andere de uitkomst van de sollicitatieprocedure besproken en het cv van de nieuwe voorzitter gepresenteerd.

Net als in 2011 was de GAC in 2012 voor de hoorzittingen te gast op het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat en ook in 2013 is dit de locatie waar de hoorzittingen plaatsvinden. Het is een mooie locatie op de begane grond en daardoor goed toegankelijk voor mensen die slecht ter been zijn. Daarnaast is het kantoor goed bereikbaar met openbaar vervoer. De commissieleden en haar gasten zijn hier gastvrij ontvangen, waarvoor de commissie Woonstad Rotterdam en haar medewerkers zeer erkentelijk is.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2012 zijn er in totaal 150 geschillen ingediend, tegen 113 in 2011. Eén geschil werd ingediend door vijf klagers. Deze klachten zijn gebundeld en behandeld als één zaak. Van de ingediende

geschillen bleken 49 geschillen niet ontvankelijk. Daarnaast hebben de corporaties naar aanleiding van de ingediende geschillen nog 24 zaken vóór een hoorzitting tot tevredenheid van huurders kunnen oplossen.

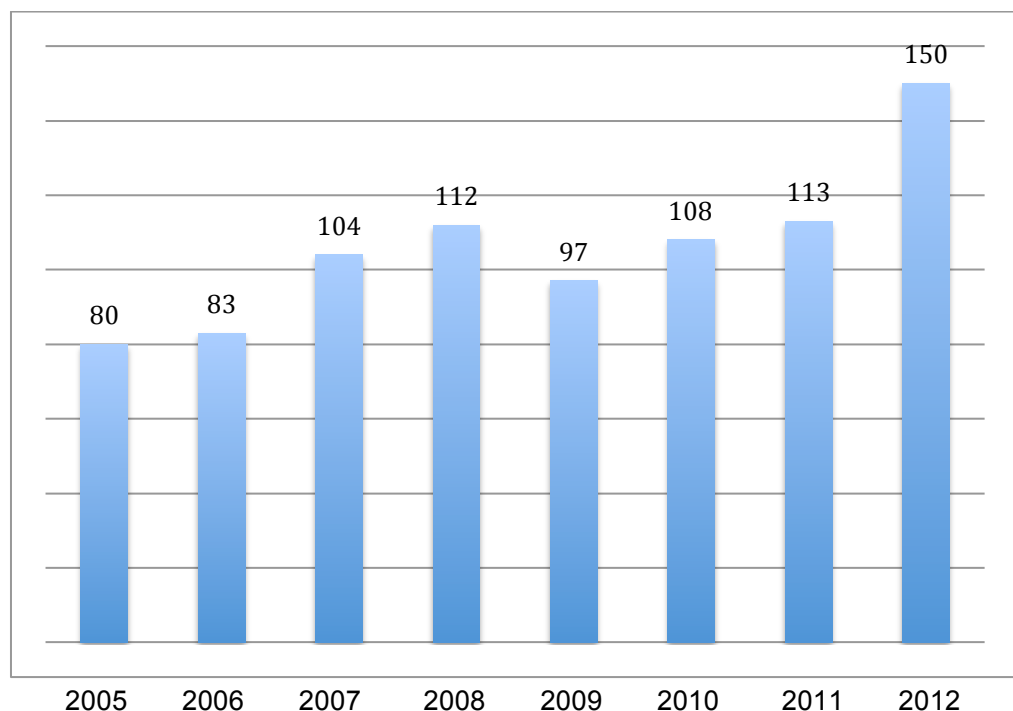
Uiteindelijk heeft de GAC 67 ontvankelijke geschillen behandeld die in 2012 zijn ingediend en nog eens 3 die in 2011 waren ingediend en die in 2012 zijn afgerond. Dit gebeurde tijdens 20 hoorzittingen. Van deze 70 behandelde geschillen zijn er 39 geheel of gedeeltelijk gegrond en 18 niet gegrond verklaard. Bij 9 zaken is geen advies uitgebracht omdat de zaak tijdens de zitting kon worden opgelost, terwijl voor 4 geschillen de afronding naar 2013 is doorgeschoven.

In alle zaken waarvoor een bestuursbesluit is ontvangen, hebben de corporaties het advies van de GAC overgenomen. In 2 zaken had de GAC eind 2012 nog geen bestuursbesluit ontvangen.

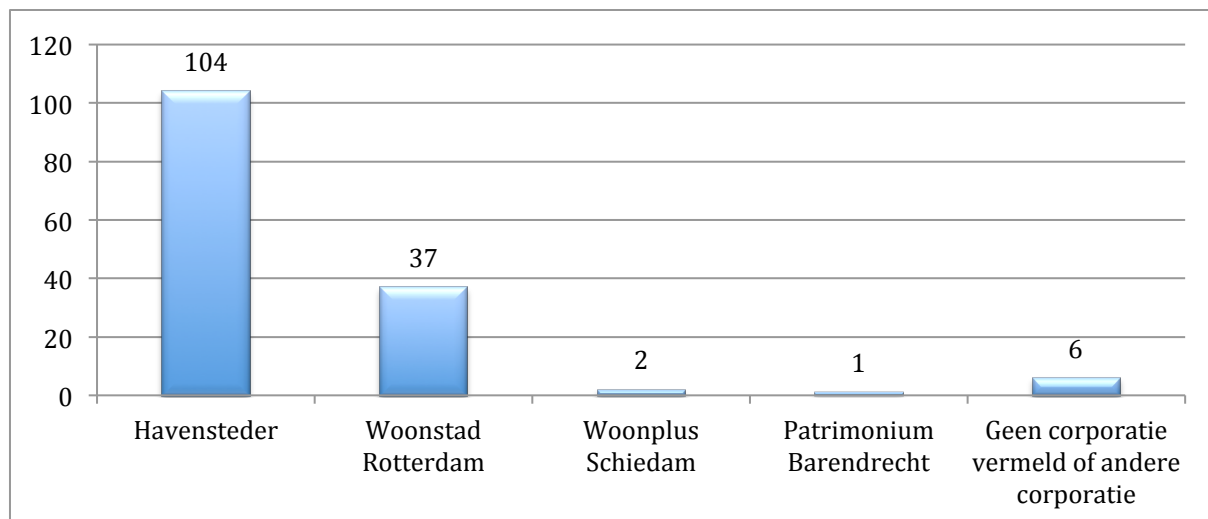
Van de 150 geschillen zijn er 44 per brief bij de commissie ingediend. 37 klagers gebruikten het online formulier, 1 maakte gebruik van het formulier uit de brochure en 68 dienden de klacht per e-mail in.

In 49 gevallen bleek het geschil niet ontvankelijk. De belangrijkste redenen daarvoor zijn: het behoort thuis bij de Huurcommissie (4x) of het geschil bleek nog niet bij de corporatie te zijn ingediend (36x).

Een korte samenvatting van de bovenstaande getallen is in de volgende grafieken weergegeven:



Grafiek 1: de ontwikkeling van het aantal ingediende geschillen van 2005 tot en met 2012



Grafiek 2: overzicht ingediende geschillen per corporatie

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Havensteder	45.355	46.485	47	37	0,10	0,08
Woonstad Rotterdam	47.023	46.383	23	9	0,05	0,02
Woonplus Schiedam	11.918	nvt	0	0	0,00	0,00
Patrimonium Barendrecht	2.548	2.524	0	0	0,00	0,00
Totaal	106.844	95.392	70	46	0,07	0,05

Grafiek 3: aantal behandelde geschillen per corporatie

Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

Ieder geschil is uniek, iedere situatie is anders. Toch zijn er bij een deel van de geschillen ook parallellen te trekken omdat de aard van het geschil vergelijkbaar is. Voor dit Jaarverslag heeft de GAC vier thema's benoemd waaronder een groot deel van de behandelde geschillen te scharen zijn:

1. installaties en algemene ruimten
2. schimmel en vocht
3. niet-meewerkende burens bij onderhoud en reparatie
4. communicatie

In dit hoofdstuk gaat de GAC nader in op deze thema's en de algemene conclusies en aanbevelingen die hieraan kunnen worden verbonden. Ter illustratie wordt bij ieder thema een aantal geanonimiseerde zaken beschreven die kenmerkend zijn voor het betreffende thema. In deze geanonimiseerde zaken wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij. In alle gevallen heeft de corporatie het advies overgenomen.

Installaties en algemene ruimten

Huurders hebben er last van als een installatie kapot is of niet goed functioneert. Soms kost het hen zelfs extra geld, bijvoorbeeld als de verwarmingsinstallatie niet goed werkt en daardoor meer energie verbruikt. Is er iets kapot in de algemene ruimten zoals de lift of de entreehal, of is het daar vuil, dan vinden de meeste huurders dat vervelend. Het geeft hen, al dan niet terecht, een onveilig gevoel en veel mensen schamen zich ervoor als ze bezoek krijgen. De lift, het trappenhuis en de entreehal zijn toch de eerste aanblik van hun woning. Dat willen de meeste huurders netjes hebben. De volgende zaken maken dit duidelijk:

Gedeelde verantwoordelijkheid

Bij de hoofdentree en in de entreehal en lift van het flatgebouw waar klager woont, zijn vaak beschadigingen en klager vindt de algemene ruimten vaak vuil. Omdat hij zich hiervoor schaamt en graag wil dat de flat er netjes uitziet, meldt hij regelmatig schades en vervuiling bij de corporatie. Hij vindt dat de corporatie hier niet of niet snel genoeg op reageert. Tijdens de hoorzitting spreekt de woninginspecteur af dat hij samen met klager een rondgang zal maken langs alle schades, waarna corporatie deze zal herstellen. De GAC vraagt corporatie en klager om haar op de hoogte te houden van de afwikkeling. Corporatie meldt dat het probleem is opgelost, klager is het niet helemaal eens met de wijze waarop dit is gebeurd. De GAC vindt dat corporatie zich na de hoorzitting actief heeft opgesteld om de knelpunten te verhelpen. Het schoon en netjes houden van het gebouw is een gedeelde verantwoordelijkheid van huurders en verhuurder. Het is positief als een huurder knelpunten meldt, maar de GAC meent dat het aan de corporatie is om te bepalen hoe en wanneer die worden verholpen. De commissie vindt de klacht gegrond maar omdat de corporatie na de hoorzitting actie heeft ondernomen om de knelpunten te verhelpen en het geschil op te lossen, spreekt ze geen advies uit.

Huisregels zijn er niet voor niets

Klager heeft meerdere klachten. Eén daarvan gaat over de algemene ruimten. Medebewoners zetten winkelwagens en vuilniszakken in de liften. Volgens de huisregels mag dit niet, maar de corporatie en met name de huismeester houden volgens klager onvoldoende in de gaten of bewoners zich ook aan die huisregels houden. Klager verwacht dat corporatie huurders aanspreekt op hun gedrag als zij de huisregels niet naleven. Corporatie erkent tijdens de hoorzitting dat de huismeester niet alert genoeg heeft gehandeld en dat het naleven van de huisregels scherper kan worden bewaakt, zeker nu er camera's in de liften zijn aangebracht. De GAC concludeert daarom dat deze klacht gegrond is. Ze adviseert de corporatie scherper toe te zien op naleving van de huisregels en bewoners aan te spreken als zij zich niet aan de regels houden.

Slapeloze nachten door brommen en trillen

Naast de woning van klager is een kantoor- en computerruimte van de corporatie. Sinds deze ruimte een half jaar geleden opnieuw is ingericht, heeft klager last van een brommend geluid en trillingen veroorzaakt door de ventilatoren en compressoren in de computerruimte. De trillingen en bromtoon zijn er voortdurend. 's Nachts, als er geen omgevingsgeluiden zijn, zijn ze het meest hinderlijk. Klager slaapt hierdoor slecht. Corporatie erkent de klachten. Ze heeft een extra wand geplaatst, maar dit heeft het probleem niet opgelost. De projectleider die bezig is met verdere maatregelen is ten tijde van de hoorzitting op vakantie. Degene die de corporatie vertegenwoordigt, heeft niet op alle vragen van de commissie antwoord. De GAC, die de klacht gegrond vindt, besluit daarom de zaak aan te houden. Ze vraagt om een kopie van de brief van de projectleider met daarin de concrete maatregelen die corporatie neemt en het tijdsbestek waarin dat gebeurt. Uit deze brief blijkt dat de corporatie niet alleen maatregelen treft om het probleem op te lossen, maar klager ook een huurreductie aanbiedt plus de mogelijkheid om gratis gebruik te maken van een logeerkamer in het gebouw zolang het probleem nog niet is opgelost.

Deur zonder stroom

Het flatgebouw waar klager woont, is in 2010 opgeleverd. Van het begin af aan heeft de deur tussen de lifthal en de gang naar klagers woning niet goed gefunctioneerd. Er hoort stroom op deze deur te staan zodat hij automatisch opengaat. Maar er staat geen stroom op. Het is een zware deur, dus het kost moeite hem open te duwen. De deur open laten staan is ook geen optie omdat deze deur in geval van brand het overslaan van vuur moet tegengaan. Ondanks diverse meldingen van klager en vele toezeggingen van de corporatie is het probleem na bijna twee jaar nog steeds niet opgelost en klager heeft van corporatie niet gehoord waarom dat zo is. Helaas is de corporatie tijdens de hoorzitting niet aanwezig om één en ander te verklaren. De GAC vindt het geschil gegrond. Ze adviseert de corporatie ervoor te zorgen dat de deur binnen een maand is gerepareerd, klager op de hoogte te houden van de voortgang en hem wegens de langdurige overlast een mooi boeket bloemen aan te bieden.

Een onveilig gevoel

Als de schuifdeuren in het portiek van de woontoren waar klager woont kapot gaan, blijven ze openstaan en kan er allerlei ongewenst bezoek binnenlopen. Het afgelopen jaar is dat twee keer gebeurd. Met als gevolg: hangjongeren en zwervers in het portiek en inbraken in de kelderboxen. Klager voelt zich hierdoor onveilig. Hij vindt dat het veel te lang heeft geduurd voordat de corporatie het probleem heeft verholpen. Ook toen het licht in de lift kapot was, duurde het twee weken voordat dit was gerepareerd. Uit onvrede heeft klager de servicekosten één keer niet betaald. Corporatie legt tijdens de hoorzitting uit dat de deuren ook worden geforceerd door hangjongeren en zwervers die naar binnen willen. De corporatie lost dit op door een zwaarder mechaniek aan te brengen. De deuren moesten worden besteld waardoor het enige tijd duurde voordat ze konden worden geplaatst. De verlichting in de lift was niet kapot, de lampen waren gestolen. De nieuwe lampen die nog diezelfde week zijn geplaatst, zijn ook weer gestolen. Omdat er enkele aanpassingen nodig waren, duurde het inderdaad twee weken voordat er weer verlichting in de lift was. Corporatie beaamt dat de communicatie over één en ander beter had gekund. De GAC concludeert dat de klacht dat corporatie te weinig heeft gecommuniceerd gegrond is. Ze adviseert de corporatie haar manier van communiceren met bewoners kritisch te bekijken en in voorkomende gevallen sneller en duidelijker te communiceren, bijvoorbeeld door een informatiebrief op te hangen in de hal of bij bewoners in de brievenbus te doen. Daarnaast adviseert ze klager de ingehouden servicekosten alsnog te betalen omdat hij als huurder zijn onvrede niet op deze manier mag verrekenen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

In zijn algemeenheid vindt de GAC dat van de corporatie mag worden verwacht dat zij er alles aan doet om de algemene ruimten schoon, heel en netjes te houden en ervoor zorgt dat de installaties optimaal functioneren. Natuurlijk kunnen er omstandigheden zijn waardoor het langer duurt om een schade in de algemene ruimten te verhelpen. Als zij de huurders hierover niet informeert, kan bij de huurders de indruk ontstaan dat corporatie niets doet om de klacht op te lossen. Daarom doet de corporatie er in zo'n geval goed aan om alle huurders te laten weten wat de oorzaak is van de vertraging en wanneer zij verwacht de schade te kunnen herstellen. Dit kan

via een individuele brief in de brievenbussen van alle huurders of via een algemene brief in het mededelingenkastje van het betreffende gebouw. Op die manier weten de huurders dat de corporatie bezig is om de klacht op te lossen.

Schimmel en vocht

Schimmel en vocht gaan meestal samen en vormen vaak een hardnekkig probleem. Een vochtig huis is slecht voor de gezondheid en kan leiden tot schade aan meubilair, stoffering en spullen van de huurder. Ieder jaar krijgt de GAC zaken voorgelegd waarin huurders zich beklagen over aanhoudende vocht- en schimmelproblemen. Zoals de volgende zaken uit 2012:

Oorzaak vochtprobleem achterhalen

Klager heeft vochtproblemen in zijn woning. Volgens hem doet de corporatie te weinig om dit te verhelpen. Vloerkleden, een kastje en een matras zijn door het vocht aangetast en klager wil dat corporatie deze schade vergoedt. Corporatie weet niet waar het vocht vandaan komt. Er is geen lekkage vanuit douche en toilet en de kruipruimte is droog. Voor de zekerheid zijn de ventielen van de mechanische ventilatie vernieuwd. Ook een verzekeringsexpert heeft geconcludeerd dat er niets mankeert aan de woning. Corporatie denkt daarom dat bewonersgedrag de oorzaak is van het vochtprobleem; de gordijnen en de vele spullen in huis bemoeilijken de natuurlijke ventilatie. De GAC vindt dat corporatie verder had kunnen zoeken naar de oorzaak van de vochtklachten. Ze acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie een vochtmeting te laten uitvoeren om duidelijk te krijgen of het probleem een bouwfysische oorzaak heeft of wordt veroorzaakt door bewonersgedrag. Het onderzoeksrapport dat de GAC enkele maanden later krijgt, wijst uit dat de afvoercapaciteit van de mechanische ventilatie onvoldoende is, dat de cv-ketel verkeerd is afgesteld en dat het verwarmen van de woning mogelijk wordt belemmerd door de positie van de televisie en een kast. Bij het onderzoek is verder schade geconstateerd aan meubilair en vloerkleden ter waarde van € 720,-. De GAC, die nogmaals concludeert dat het geschil gegrond is, adviseert de corporatie het schadebedrag aan klager uit te betalen en de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport op te volgen. De GAC ontvangt een bedankje van klager nadat hij het geld heeft ontvangen.

Beschimmeld vinyl

Klager kampt met een terugkerend vochtprobleem. In 2010 is geprobeerd het probleem te verhelpen door de cv-leidingen te vernieuwen. Klager kreeg van de verzekering toen een vergoeding om het door vocht aangetaste vinyl in woonkamer, keuken en gang te vernieuwen. Het vochtprobleem is echter niet opgelost en nu is het vinyl in woonkamer, gang, keuken en slaapkamer opnieuw aangetast door schimmel. Klager vindt dat de corporatie te weinig doet aan het probleem en vraagt een vergoeding voor het vinyl. Omdat corporatie tijdens de hoorzitting voorstelt een vochtmeting te laten doen en met klager een schadeformulier in te vullen voor de verzekering, besluit de GAC de zaak aan te houden. Een kleine maand later ontvangt de GAC bericht dat de klachten zijn verholpen en dat klager op kosten van de corporatie nieuw vinyl heeft aangeschaft. Klager vindt dat daarmee het geschil netjes is opgelost.

Vochtige berging

Klager weet dat de bergingen van de portiekflat waar hij woont vochtig zijn en in slechte staat. Omdat hij na de geboorte van zijn tweede kind echt extra opslagruimte nodig heeft, neemt hij de berging toch in gebruik. Al na een week zit er schimmel op de opgeslagen spullen. Klager meldt dit bij de corporatie, maar die reageert volgens klager niet op zijn klachten. Beloftes om terug te bellen, worden niet nagekomen. Klager krijgt de schade aan zijn spullen niet vergoed via zijn inboedelverzekering omdat het indirecte schade is. De verzekeraar staat op het standpunt dat de verhuurder verantwoordelijk is voor het in goede staat houden van de berging. Corporatie erkent dat de bergingen in slechte staat zijn. De betreffende woningen stonden lange tijd op de nominatie om te worden gesloopt. Kortgeleden is duidelijk geworden dat sloop voorlopig niet haalbaar is. Corporatie heeft inmiddels een plan gemaakt om de bergingen in de eerste helft van 2013 aan te pakken. Tot die tijd worden de bergingen wel onderhouden. Ook reparatieverzoeken worden uitgevoerd. De GAC vindt de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie om klager zijn aantoonbare schade te vergoeden.

Al vier jaar schimmel in huis

Klager heeft enkele kleinere technische klachten maar wat hem het meest dwars zit, is de schimmel in de slaapkamers van zijn kinderen. Daar heeft hij al vier jaar last van. Klager heeft dit bij de corporatie gemeld. Hoewel er wel medewerkers zijn komen kijken, is het probleem niet opgelost. Corporatie vertelt dat ze heeft geconstateerd dat er geen vocht tussen de muren zit en dat er geen lekkage is. Klagers woning is een oude woning zonder mechanische ventilatie die niet optimaal kan worden geventileerd. Corporatie vermoedt daarom dat bewonersgedrag de oorzaak is van de schimmel. Klager zegt echter dat hij de slaapkamers goed ventileert en, als het koud is, ook verwarmt. De douche is inpandig en heeft geen ventilatiemogelijkheid. Omdat corporatie geen bouwfysisch onderzoek heeft laten doen naar de oorzaak van de schimmel, vindt de GAC deze klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie een bouwfysisch bureau te laten onderzoeken wat de oorzaak is van de schimmel en vervolgens het advies uit de rapportage van dit onderzoek op te volgen. Eind 2012 was corporatie bezig met de uitvoering van de aanbevolen werkzaamheden.

Oorzaak stank en vocht onbekend

Stank, vocht en rioolvliegen, dat is samengevat waar klager last van heeft. Hij vindt dat de corporatie niet snel en adequaat op zijn klachten reageert en voelt zich onheus bejegend. Tijdens de zitting vertelt corporatie dat zij wel degelijk actie heeft ondernomen. Ze heeft het keukenblok weggehaald en geconstateerd dat het daar achter droog is. Voor de zekerheid zijn de sparingen in de betonnen vloer nogmaals gedicht. Er is twee keer een rioolinspectie gedaan en de kruipruimte is onderzocht. Al deze acties hebben echter niets opgeleverd. Klager stelt dat corporatie de toezegging om een dicht compartiment van de kruipruimte open te hakken om te kijken of daar water staat, niet is nagekomen. Corporatie legt uit dat de loodgieter door een sparing in het compartiment heeft kunnen kijken en dat daar geen water stond. Corporatie weet het ook niet meer en vraagt of de GAC een onafhankelijk onderzoek wil laten doen. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de commissie hiervoor een onafhankelijk bureau zal inschakelen en dat beide partijen de aanbevelingen van dit bureau zullen opvolgen. Het onderzoek wordt in 2013 uitgevoerd, waarna de GAC de zaak zal afhandelen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

De algemene conclusie die de GAC trekt uit deze en andere schimmel- en vochtklachten, is dat vocht en schimmel veelal worden veroorzaakt door een combinatie van factoren. Woongedrag speelt vaak een belangrijke rol, zeker in een woning waar de kans op vochtproblemen toch al groot is. Dat is het geval in bepaalde woningtypes en in oudere woningen, of in woningen waar bepaalde aanpassingen zoals het plaatsen van dubbelglas of isolatiemaatregelen tot vochtproblemen kunnen leiden. De GAC adviseert corporaties de huurder hierover van tevoren goed te informeren en hem tips te geven met welk ventilatie- en stookgedrag hij vochtproblemen kan voorkomen. Doen zich toch vochtklachten voor en is de oorzaak niet direct aanwijsbaar, dan is het raadzaam om een onderzoeksbureau in te schakelen dat de oorzaak van het probleem kan achterhalen, ook als dat bewonersgedrag is. Duidelijkheid over de oorzaak is immers het begin van de oplossing.

Niet-meewerkende burenen bij onderhoud en reparatie

Een technisch probleem in de woning dat niet kan worden opgelost omdat de burenen niet willen meewerken. Uiterst vervelend. Deze huurders kregen daar in 2012 mee te maken:

Te traag?

Klager vindt dat de corporatie onvoldoende op zijn klachten reageert. Zijn belangrijkste klacht is dat de verwarming niet goed functioneert. Tijdens de zitting licht klager toe dat Servon hem in 2011 laat weten dat zijn cv-ketel moet worden vervangen. Het duurt echter tot maart 2012 voordat het zover is. De bovenbuurman wil namelijk niet meewerken en hij moet thuis zijn zodat er een doorvoer kan worden gemaakt. Klager moet over 2011 € 250,- aan stookkosten bijbetalen. Hij ziet een verband tussen de slecht functionerende cv-ketel en deze extra kosten. Corporatie brengt in dat het extra gasverbruik meerdere oorzaken kan hebben en dat klager ook zelf een

afpraak voor vervanging van de ketel heeft afgezegd. Omdat de aanwezigen niet alle vragen van de GAC kunnen beantwoorden, vraagt de commissie schriftelijk aanvullende informatie op. Daaruit blijkt onder andere dat het even heeft geduurd, maar dat corporatie wel in actie is gekomen om de medewerking van de bovenbuurman af te dwingen. Het niet meewerken van de buurman is de belangrijkste reden dat het vervangen van de cv-ketel langer heeft geduurd dan normaal. Sinds klager een energiezuiniger apparaat heeft, is zijn gasverbruik afgenomen. Toch maakt het feit dat de vorige ketel minder zuinig was en misschien, als de bovenburen eerder tot medewerking waren gedwongen, sneller vervangen had kunnen worden, niet dat corporatie in gebreke is gebleven. Daarom acht de commissie de klacht niet gegrond.

Te traag!

Klager zegt dat Servon in april 2011 heeft laten weten dat zijn cv-installatie is afgekeurd en zal worden vervangen. Inmiddels is het een jaar later en is er, ondanks diverse toezeggingen van de corporatie, nog steeds geen nieuwe cv-installatie geplaatst. Corporatie licht toe dat de medewerking van de bovenburen nodig is omdat in hun woning een rookgaskanaal moet worden doorgetrokken. De bovenburen zijn vaak niet thuis en als ze er wel zijn, willen ze niet meewerken. Volgens corporatie is de installatie nog steeds in onderhoud en niet afgekeurd, maar omdat het een verouderd type is, moet hij wel worden vervangen. Corporatie biedt excuses aan voor de gang van zaken; Servon moet de afspraak om de installatie te vernieuwen nakomen en corporatie had dat beter moeten bewaken. De GAC vindt een periode van een jaar voordat met het vervangen zelfs maar een begin is gemaakt wel erg lang en acht het geschil daarom gegrond. Het advies aan de corporatie luidt: zorg dat de cv-installatie zo snel mogelijk wordt vervangen en dwing zo nodig toegang tot de woning van de bovenburen af.

Algemene conclusies en aanbevelingen

De GAC adviseert corporaties er actief bovenop te zitten als burens niet willen meewerken aan onderhoud of een reparatie. De corporatie heeft daar zelf ook belang bij; als het vanwege de niet-meewerkende burens langer dan gebruikelijk duurt om een gebrek te herstellen en de betreffende huurder heeft daardoor (extra) kosten, dan kan dit leiden tot een schadeclaim voor de corporatie. De corporatie kan om te beginnen creatief zijn in het benaderen van de burens, bijvoorbeeld door een keer 's avonds te bellen of langs te gaan als het om werkende mensen gaat, of in de buurt navraag te doen wanneer de betreffende bewoners meestal thuis zijn. Ook als er eenmaal contact is met de burens kan het helpen als de corporatie zich creatief en coöperatief opstelt en bijvoorbeeld meedenkt over een oplossing voor mensen die heel moeilijk vrij kunnen nemen.

Communicatie

Goed en duidelijk communiceren, het lijkt zo makkelijk, maar het blijkt in de praktijk toch vaak lastig. Onvoldoende communicatie van de kant van de corporatie is de bron van veel klachten van huurders en speelt mee in bijna alle geschillen die de GAC krijgt voorgelegd. In de voorbeeldzaken in dit Jaarverslag is de rode draad dat huurders met heel veel vragen bleven zitten.

Onduidelijke berekeningen

De moeder van klager heeft de Belastingdienst € 1.454,- aan teveel ontvangen huurtoeslag terugbetaald. Moeder is inmiddels overleden en klager meent dat de terugbetaling onterecht is omdat niet zij, maar de corporatie de huurtoeslag heeft ontvangen. Bovendien blijkt volgens klager uit de bankafschriften van zijn moeder dat zij per maand meer heeft betaald dan op het overzicht van corporatie staat. Klager wil daarom het teveel betaalde van corporatie terug ontvangen. Corporatie stelt dat de berekening en toekenning van de huurtoeslag kloppen en wil daarom geen geld terugbetalen. Tijdens de hoorzitting blijken beide partijen nog vragen te hebben. De voorzitter van de GAC stelt daarom voor dat corporatie samen met klager en zijn raadgever nog eens naar de stukken kijkt om één en ander duidelijk te krijgen. Corporatie en klager gaan hiermee akkoord. Omdat dit gesprek mogelijk tot een oplossing leidt, spreekt de GAC niet uit of de zaak wel of niet gegrond is.

Onbeantwoorde vragen

Klager zit met vragen over zijn afrekening stookkosten over het jaar 2009. Hij denkt dat het eindbedrag te hoog is en wordt hierin bevestigd door een brief van de corporatie waarin staat dat de afrekening niet correct is. Ondanks uitleg van de corporatie hierover heeft hij nog steeds vragen. Hij heeft een deel van het bedrag betaald, maar zijn vragen zijn nog altijd niet beantwoord. Bovendien kan klager de betrokken corporatiemedewerker niet meer bereiken. Klager heeft de indruk dat de betreffende medewerker hem niet meer te woord wil staan. Helaas is corporatie tijdens de hoorzitting niet aanwezig om tekst en uitleg te geven. De GAC besluit de zaak aan te houden zodat ze meer informatie kan inwinnen bij de corporatie. De toelichting op de berekening die de GAC van corporatie ontvangt, ziet er op zich correct uit. Op grond daarvan acht de commissie het geschil inhoudelijk gezien ongegrond. Maar wat betreft de bejegening door corporatie, de bereikbaarheid van corporatie en de onduidelijke informatieverstrekking vindt de commissie de zaak wél gegrond. Ze adviseert de corporatie binnen een maand uit te zoeken wat de relatie is tussen het verbruik in 2009 en dat in de voorgaande jaren en zowel de commissie als klager hierover uitsluitsel te geven. De verklaring komt, maar pas nadat de GAC er nog eens per mail en vervolgens per brief aan de directeurbestuurder om heeft gevraagd.

Onnodig lang in de viezigheid

Door een flink lek in de riolering staat de entreehal van het gebouw waar klager woont blank met vervuild rioolwater. Het lek wordt gerepareerd maar het duurt weken voordat de corporatie de viezigheid in de hal laat opruimen en schoonmaken. Al die tijd moeten bewoners plastic zakken om hun schoenen doen als ze het gebouw in of uit willen. Klager vindt dit geen manier van doen. Omdat hij naar eigen zeggen ook geen antwoord krijgt op zijn mailtjes en corporatie haar afspraken niet nakomt, voelt hij zich niet serieus genomen. Tijdens de zitting biedt corporatie excuses aan voor de gang van zaken. Vanwege de aanhoudende stank heeft corporatie zand laten spuiten in de kruipruimte en toen bleek dat het lek nog niet was gedicht. Diezelfde dag is een nieuwe reparatie uitgevoerd en nu zou het goed moeten zijn. Corporatie zal dit binnenkort zelf controleren. Een mogelijke verklaring voor de lange periode tussen de overstroming en het schoonmaken van de hal is dat er problemen waren bij het klantcontactcentrum van corporatie waardoor klachten mogelijk niet goed zijn doorgegeven. De GAC concludeert dat huurders onnodig lang in de viezigheid hebben gezeten omdat corporatie niet adequaat heeft gereageerd op de klachtenmeldingen. De commissie vindt het geschil daarom gegrond en adviseert de corporatie om de afhandeling van dergelijke, voor bewoners zeer ingrijpende probleemsituaties, snel ter hand te nemen en nauwgezet toe te zien op de door de aannemer uitgevoerde werkzaamheden.

Vertel wat je doet

Op de aluminium raamkozijnen in de nieuwbouwwoning van klager vormt zich condens. Dit is al zo sinds de woning drie jaar geleden aan hem is opgeleverd. Zijn buurvrouw heeft hetzelfde probleem. Hoewel er de afgelopen drie jaar veel medewerkers van de corporatie en van diverse aannemers zijn geweest om het probleem te bekijken, is het nog steeds niet opgelost. Klager legt de zaak inhoudelijk voor aan de Huurcommissie, maar wil van de GAC graag een uitspraak over de handelwijze van corporatie. De aanwezige corporatiemedewerker vervangt een collega die zich met deze zaak bezighoudt en heeft niet op alle vragen antwoord. Uit het dossier en uit het verhaal van klager maakt hij wel op dat corporatie niet goed met klager heeft gecommuniceerd. Dat spijt hem. Corporatie heeft veel aandacht besteed aan het probleem, maar zonder aan klager te melden welke acties zijn of worden ondernomen. De GAC vindt ook dat corporatie klager niet of onvoldoende op de hoogte heeft gehouden en acht de klacht daarom gegrond. De commissie adviseert de corporatie klager en zijn buurvrouw schriftelijk te laten weten wat de vermoedelijke oorzaak is van de condensvorming en wat het plan van aanpak is om het op te lossen.

Niet serieus genomen

Sinds klager anderhalf jaar geleden zijn woning betrok, zijn er problemen met de intercom. Er worden diverse reparaties uitgevoerd, maar de intercom gaat steeds opnieuw kapot. Zo ook als de nieuwe televisie van klager wordt bezorgd en de bezorger onverrichter zake weggaat omdat hij denkt dat er niemand thuis is. Uiteindelijk besluit de corporatie om de intercom te vervangen maar er gaan vijf weken overheen voordat dit gebeurt zonder dat corporatie laat weten waarom

het zo lang duurt. Ook bij andere technische klachten heeft klager de ervaring dat corporatie heel traag is met de reparatie en nauwelijks van zich laat horen. Uit boosheid en in een poging corporatie tot een gesprek te verleiden, houdt klager € 150,- op de huur in. In plaats van een uitnodiging voor een gesprek krijgt hij echter een aanmaning van de deurwaarder. Het is jammer dat corporatie zonder kennisgeving afwezig is en dus geen uitleg kan geven. Voor klager is dit teleurstellend en het bevestigt hem in zijn oordeel dat corporatie hem niet serieus neemt. Achteraf blijkt dat de corporatiemedewerker op de verkeerde locatie was. Alles overziend oordeelt de GAC dat het geschil gegrond is. Ze adviseert de corporatie sneller te reageren op klachten, reparatieverzoeken sneller uit te voeren en, als een reparatie langer duurt, daarover beter te communiceren met de huurders.

Onvolledige en verwarrende informatie

In de woning van klager zit plintverwarming. Klager heeft twijfels over de werking van de meters en vindt dat de corporatie hem onvoldoende heeft geïnformeerd over dit type verwarming. De voorzitter van de GAC legt uit dat de GAC alleen uitspraak doet over de informatievoorziening door corporatie. Corporatie vertelt dat nieuwe huurders drie of vier keer informatie krijgen over de plintverwarming: bij de bezichtiging en/of bij de groepsaanbieding, tijdens de opnamestaat en bij het tekenen van het huurcontract. Klager zegt dat hij op geen van deze momenten is geïnformeerd over de werking en gebruiksaanwijzing van de plintverwarming. Ook in de bewonersmap die hij heeft gekregen, staat daar niets over. Omdat hij het zo warm vindt, doet hij zelf navraag bij corporatie en wordt hem verteld dat hij de plintverwarming niet kan uitzetten. Als klager na ontvangst van de (hoge) afrekening verder gaat informeren, blijkt dat de plintverwarming wel kan worden afgezet. De GAC begrijpt dat dit verwarrend is voor klager en dat hij hierdoor het gevoel heeft gekregen dat hij door de verkeerde informatie meer heeft gestookt dan hij had gewild. Zij vindt de klacht daarom gegrond. Tijdens de zitting heeft corporatie al aangegeven dat zij naar aanleiding van deze klacht de informatievoorziening over dit type verwarming wil verbeteren. De commissie adviseert om dit voortvarend te doen.

Verwarring over de cijfers

Klager heeft een aanmaning gekregen van de corporatie voor een huurachterstand. Het gaat volgens klager om ruim € 800,-. Nu heeft hij echter bericht gekregen van de deurwaarder waarin een bedrag van ruim € 1.500,- wordt genoemd. Klager denkt niet dat hij zo'n groot bedrag kan terugbetalen en begrijpt de hoogte van het bedrag ook niet. Sowieso vindt hij het verwarrend, alle verschillende bedragen die in de loop der tijd door corporatie worden genoemd. Tijdens de zitting blijkt onder meer dat er sprake is van meerdere achterstanden over een lange periode, dat een deel daarvan in mindering moet worden gebracht omdat klager daarvoor in de schuldsanering zit en dat klager een betalingsregeling heeft afgesloten voor een gedeelte van de achterstand die hij goed nakomt. Het is begrijpelijk dat klager het overzicht kwijt is. Corporatie begrijpt dat ook. Omdat bovendien naar voren is gekomen dat de achterstand die in de schuldsanering zit ten onrechte bij de vordering van de deurwaarder is opgeteld, stelt de GAC voor dat corporatie en klager nog eens om tafel gaan en alle afschriften en uitdraaien naast elkaar leggen. Blijkt dan dat klager gelijk heeft en dat de vordering onterecht aan de deurwaarder is overgedragen, dan wordt dit teruggedraaid. Heeft corporatie gelijk, dan blijft de vordering bestaan. Klager en corporatie gaan hiermee akkoord en melden in 2013 of ze eruit zijn gekomen. De GAC houdt de zaak aan.

Algemene conclusies en aanbevelingen

De eerste belangrijke voorwaarde voor goede communicatie is dat je je inleeft in degene met wie je communiceert en rekening houdt met zijn of haar capaciteiten. Als een huurder een klacht indient, dan is dat niet voor niks; dan zit hij daarmee. De GAC acht het van belang dat de corporatiemedewerker die de klacht in behandeling neemt, zich dat realiseert en de klacht niet persoonlijk opvat, ook als de toon van de klacht daar misschien aanleiding toe geeft. De GAC is van mening dat van de corporatiemedewerker als professionele partij mag worden verwacht dat hij of zij zijn of haar emoties opzij kan zetten. En dat als dat niet meer lukt, hij daar hulp bij vraagt van een collega. Als de gemoederen hoog zijn opgelopen, of als het op persoonlijk vlak wringt tussen klager en de betreffende medewerker, is het soms beter als een collega de zaak overneemt. De commissie vindt het een kwaliteit als iemand weet wanneer hij het niet meer zelf af kan en beter hulp kan inroepen en meent dat managers hierin kunnen sturen.

Het komt regelmatig voor dat een medewerker die naar de hoorzitting wordt afgevaardigd, onvoldoende bekend is met de inhoud van het dossier. Om de effectiviteit van de hoorzitting te verhogen is het wenselijk dat de medewerker over voldoende dossierkennis beschikt.

Ieder jaar krijgt de GAC wel een zaak voorgelegd waarbij de huurder een afrekening niet snapt, ook niet nadat corporatie er nader uitleg over heeft gegeven. Het algemene advies voor dit soort zaken luidt: maak een afspraak met de huurder en vraag hem iemand mee te nemen die hij vertrouwt en die meer thuis is in de cijfers, bijvoorbeeld degene die voor de huurder belastingaangifte doet. Geef hen in een persoonlijk gesprek en met alle papieren erbij nog een keer goed uitleg en vink daarbij alle openstaande vragen af. Door in gesprek te gaan, kan de corporatie nagaan of er niet langs elkaar heen wordt gepraat en kan een zaak ook echt worden afgerond. Van belang is dat de corporatie blijft zoeken naar een eenvoudige uitleg.

Bij je inleven in de klant hoort ook: excuus maken als je als corporatie een fout hebt gemaakt. In sommige gevallen is een bloemetje of een andere vorm van genoegdoening op zijn plaats. Slechts bij hoge uitzondering neemt de GAC dit op in haar advies. Het is veel beter als de corporatie uit eigen beweging een gebaar maakt. Dit wordt door de huurder meer gewaardeerd dan als de GAC het 'verplicht' heeft opgelegd in haar advies.

De tweede belangrijke voorwaarde voor goede communicatie is duidelijk en consequent zijn. De GAC ziet nog te vaak gebeuren dat bijvoorbeeld vanwege de hoge werkdruk afspraken niet goed worden vastgelegd. Of dat als een afspraak niet kan worden nagekomen, de betrokken huurder(s) hiervan niet op de hoogte worden gesteld. Ook zijn corporaties vaak niet duidelijk over welke actie ze gaan ondernemen om een probleem aan te pakken. Uiteindelijk scheelt het de corporatie meestal veel tijd als zij meteen goed en duidelijk communiceert wat de gemaakte afspraken zijn en wat zij gaat doen of eventueel niet gaat doen en waarom.

Bereikbaarheid van de commissie

Om te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk eerst aan de corporatie worden voorgelegd is in de bereikbaarheid van de commissie een 'zeef' ingebouwd. In eerste instantie is de commissie alleen schriftelijk (per brief of aanmeldingsformulier) bereikbaar:

**Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs**

Geschillen kunnen ook per e-mail worden ingediend of met gebruikmaking van het formulier dat van de website is te downloaden:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.