

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2013

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 4 maart 2014

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 3 juni 2014

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Verdere regionalisering.....	3
Een terugblik op het zittingsjaar 2013	4
Aansluiting Maasdelta	4
De aangesloten corporaties.....	5
De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2013	5
Analyse van de behandelde geschillen	6
Algemene conclusies en aanbevelingen per thema.....	7
Communicatie bij nieuwe verhuringen	8
Conclusies en aanbevelingen.....	10
Compensatie in geld	10
Conclusies en aanbevelingen.....	12
Communicatie algemeen.....	12
Conclusies en aanbevelingen.....	13
Burenoverlast	14
Conclusies en aanbevelingen.....	16
Bereikbaarheid van de commissie.....	17

Verdere regionalisering

“Het aantal corporaties dat haar geschillen laat afhandelen door de GAC breidt zich gestaag uit. In 2013 kregen we er weer een corporatie bij. Ook de huurders van Maasdelta kunnen nu hun geschillen voorleggen aan de GAC. Wij zijn daar blij mee. Het is een volgende stap in het streven naar verdere regionalisering van de commissie. Dat streven is niet voor niks. Met een groter aantal aangesloten corporaties krijgt de GAC meer zaken voorgelegd. De deskundigheid van de GAC wordt vergroot door de toenemende diversiteit van de geschillen die zich aandienen. Meer corporaties kunnen daardoor gebruik maken van de expertise van de commissie.

Maasdelta heeft erg haar best gedaan om bij de huurders onder de aandacht te brengen dat zij hun geschillen voortaan kunnen voorleggen aan de GAC. Desondanks heeft de aansluiting van Maasdelta in 2013 nog niet direct geleid tot een grote toename van het aantal zaken. De ervaring leert dat er meestal wat meer tijd overheen gaat voordat huurders de weg naar de GAC weten te vinden.

Terugkijkend op 2013 valt op dat er heel veel zaken zijn ingediend met burenoverlast als achtergrond. Vandaar dat we in dit Jaarverslag wat dieper ingaan op het thema burenoverlast. Een thema waarbij in veel gevallen emotie een belangrijke rol speelt. En dat is meteen iets dat mij in mijn eerste jaar als voorzitter van de GAC is opgevallen: de emotie die bij veel zaken komt kijken. Dat had ik me van tevoren niet zo gerealiseerd. Als we ons op een hoorzitting voorbereiden op basis van de stukken die we als commissie ontvangen, is een geschil nog gewoon ‘een zaak’. Pas tijdens de zitting zie je de menselijke emotie die erbij komt kijken. De GAC merkt dat dit ook voor een corporatie kan gelden. Dat een corporatie zich soms tot de zitting niet volledig bewust is van hoe belangrijk een bepaalde kwestie voor een huurder is, hoeveel impact het geschil heeft op iemands leven.

De hoorzittingen zijn dus echt heel nuttig, ook omdat er tijdens de zitting extra informatie boven water kan komen die nergens te lezen is. Het is aan ons als commissie om de juiste vragen te stellen, goed door te vragen én nauwkeurig te luisteren, ook naar de informatie die soms tussen de regels door te horen is.

Al met al is het werk nog interessanter dan ik had gedacht. Ik heb ook echt het gevoel dat we als commissie iets voor de huurders kunnen betekenen. Dat we mensen echt kunnen helpen, zeker als de corporatie tijdens de zitting de toezegging doet om actie te ondernemen. Ik heb ook gemerkt dat de aangesloten corporaties ons niet zien als een orgaan dat nu eenmaal moet, maar dat ze onze adviezen serieus nemen. Dat maakt ons werk heel bevredigend.”

Kathina Post
Voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2013

In 2013 werd de GAC gevormd door:

- Kathina Post (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 2013 is Ysolde Houdijk herbenoemd voor haar tweede termijn.

Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	aftredend per	herbenoembaar
Leo van der Sanden	31-12-2016	nee
Ayhan Akgul	31-12-2016	nee
Jan Dijkstra	31-12-2014	nog 1 keer
Cor Bruining	31-12-2014	nog 2 keer
Ysolde Houdijk	31-12-2015	nog 1 keer
Kathina Post	31-12-2015	nog 2 keer

Aansluiting Maasdelta

Steeds meer corporaties laten hun geschillen afhandelen door de GAC. Per 1 april 2013 heeft Stichting Maasdelta Groep zich aangesloten bij de GAC. Maasdelta heeft zo'n 16.500 woningen en bedrijfsruimten in Hellevoetsluis, Spijkenisse, Maassluis en Rotterdam. Met de aansluiting van Maasdelta is het werkgebied en daarmee het regionale karakter van de GAC verder uitgebreid.

Maasdelta had voorheen een eigen klachtencommissie. Ze wilde zich graag bij een regionaal werkende geschillencommissie aansluiten vanwege de grotere professionaliteit en continuïteit die een regionale klachtencommissie kan bieden. Al in 2011 heeft Maasdelta verkennende gesprekken gevoerd met de GAC. Een belemmering voor aansluiting was toen dat de toenmalige voorzitter van de GAC, Mirjam Kaptein, bij Maasdelta werkzaam was (en nog steeds is). Met het aantreden van de nieuwe voorzitter per 1 januari 2013 was de weg vrij voor aansluiting bij de GAC. Omdat per april 2013 de zittingstermijn van twee van de eigen commissieleden afliep, was dat een goed moment om de overstap te maken.

De aansluiting van Maasdelta heeft geen gevolgen voor de werkwijze van de GAC. De hoorzittingen, die driewekelijks worden gehouden, bieden in het algemeen voldoende ruimte om extra zaken te behandelen. En ook het secretariaat is voldoende toegerust om extra werk als gevolg van de aansluiting van Maasdelta te kunnen uitvoeren.

De aangesloten corporaties

Eind 2013 werkte de GAC in opdracht van Havensteder, Maasdelta, Patrimonium Barendrecht, Woonplus Schiedam en Woonstad Rotterdam. De aangesloten corporaties hadden per 31 december 2013 samen ruim 125.000 verhuureenheden. Alle huurders daarvan kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

In 2013 heeft de GAC twee keer overleg gevoerd met de besturen van de corporaties. Tijdens deze overleggen zijn onder andere het jaarverslag 2012, de begroting 2014 en de toetreding van Maasdelta besproken. De corporatiebesturen hebben uitgesproken dat zij zich nadrukkelijk willen inzetten om meer corporaties te interesseren om zich bij de GAC aan te sluiten.

Omdat Maasdelta zich bij de GAC heeft aangesloten, is het convenant aangepast. De besturen hebben het gewijzigde convenant in november ondertekend. Bij die gelegenheid heeft voorzitter Kathina Post op verzoek van de bestuurders een presentatie gegeven over de historie en ontwikkeling van de GAC. Stond in de eerste jaren het creëren van draagvlak centraal, nu draait het om verdere professionalisering. Van een commissie met leden benoemd op voordracht van bestuur en werkmaatschappij van de corporaties en van de huurdersverenigingen, is het een onafhankelijke commissie geworden met leden die zijn aangenomen op basis van hun kennis, kunde en persoonlijke eigenschappen. Daarbij zijn alle benodigde deskundigheden binnen de commissie vertegenwoordigd: financiële, sociale, juridische en technisch/bouwkundige.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2013

In 2013 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en 17 hoorzittingen gehouden. Tijdens de plenaire vergadering in het voorjaar hebben de commissieleden de tekst voor het Jaarverslag 2012 doorgenomen en vastgesteld. Verder hebben de leden en de nieuwe voorzitter uitgebreid geëvalueerd hoe de eerste maanden van samenwerking zijn verlopen. Bij de plenaire vergadering in het najaar is gesproken over het vernieuwen van de website van de GAC.

In de najaarsvergadering is ook aandacht besteed aan verdere kennisontwikkeling van de commissie. De voorzitter heeft een presentatie gehouden over de juridische ontwikkelingen betreffende burenoverlast in de afgelopen veertig tot vijftig jaar. Fasegewijs heeft de rechter meer en meer het standpunt ingenomen dat een corporatie óók woongenot moet bieden en een verantwoordelijkheid heeft als het woongenot van een huurder wordt verstoord door één of meer andere huurders. Dit betekent onder meer dat de rechter een corporatie vaker ter wille is als zij een rechtszaak heeft aangespannen tegen een huurder die overlast veroorzaakt. Het betekent ook dat een corporatie aansprakelijk kan worden gesteld als zij niet of te laat in actie komt tegen een overlast gevende huurder. Het was voor de commissieleden een verhelderende en nuttige presentatie, zeker omdat zij juist dit jaar zoveel zaken met burenoverlast als oorzaak kregen voorgelegd.

Voor haar hoorzittingen was de GAC in 2013 te gast in het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat. In 2011 en 2012 was dit ook al zo en in 2014 is dit opnieuw het geval. De GAC is Woonstad en de betrokken medewerkers zeer erkentelijk voor de gastvrijheid waarmee zij en haar gasten worden ontvangen. In principe vinden de hoorzittingen bij toerbeurt plaats bij één van de aangesloten corporaties en wisselt de locatie iedere twee jaar. Dit roulatiesysteem is niet afgeschaft. Er zijn echter verschillende redenen waarom de hoorzittingen nu voor het vierde jaar op rij bij Woonstad worden gehouden. Het hoofdkantoor van Woonstad ligt mooi centraal in het werkgebied van de GAC en is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Verder ligt de vergaderruimte waarvan de GAC gebruik maakt op de begane grond en is daarmee goed toegankelijk voor mensen die slecht ter been zijn.

Analyse van de behandelde geschillen

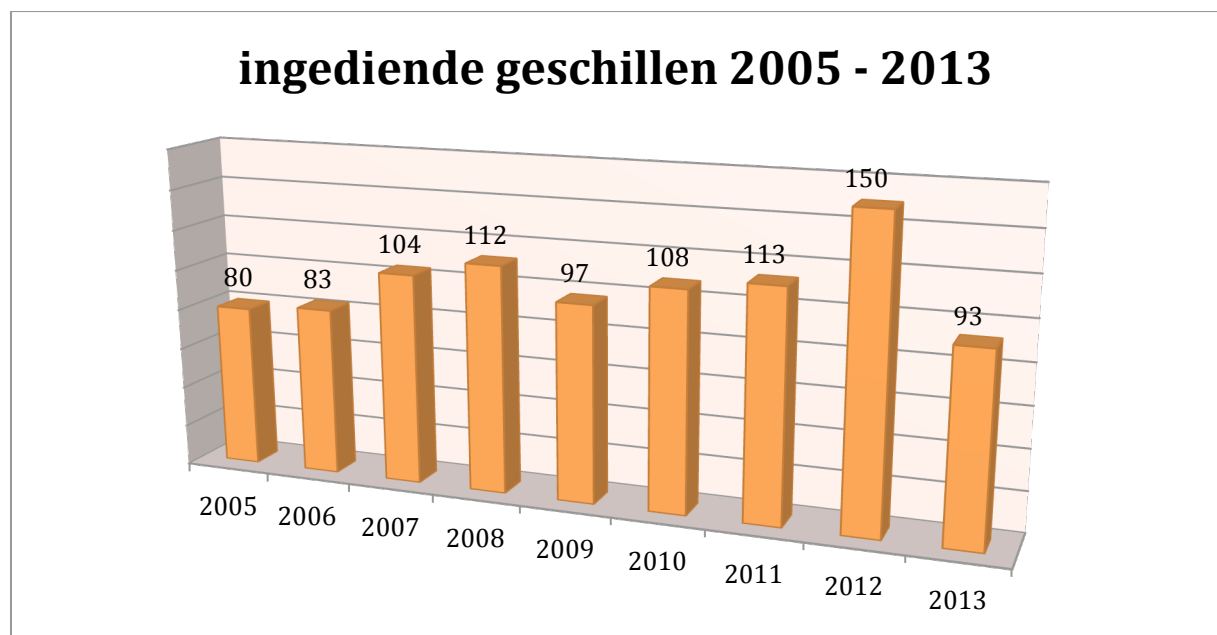
In 2013 zijn er in totaal 93 geschillen ingediend, tegen 150 in 2012. Dat verschil is wel groot, maar lijkt niet trendmatig. In 2012 ontving de commissie een uitzonderlijk groot aantal geschillen. Het jaar 2013 loopt aardig in de pas met de jaren voor 2012. Van de ingediende geschillen bleken 37 geschillen niet ontvankelijk. Meestal was de reden hiervoor dat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend, of thuishoorde bij de Huurcommissie. Daarnaast hebben de corporaties naar aanleiding van de ingediende geschillen nog 10 zaken vóór een hoorzitting naar tevredenheid van huurders kunnen oplossen.

Uiteindelijk heeft de GAC 46 ontvankelijke geschillen behandeld die in 2013 zijn ingediend en nog eens 3 die in 2012 waren ingediend en die in 2013 zijn afgerond. Dit gebeurde tijdens 17 hoorzittingen. Van deze 49 behandelde geschillen zijn er 26 geheel of gedeeltelijk gegrond en 18 niet gegrond verklaard. Bij 3 zaken is geen advies uitgebracht omdat de zaak tijdens de zitting kon worden opgelost, terwijl voor 2 geschillen de afronding naar 2014 is doorgeschoven.

In 23 van de 26 gegronde zaken waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen. In 2 zaken had de GAC eind 2013 nog geen bestuursbesluit ontvangen. In 1 geschil nam de corporatie het advies niet over.

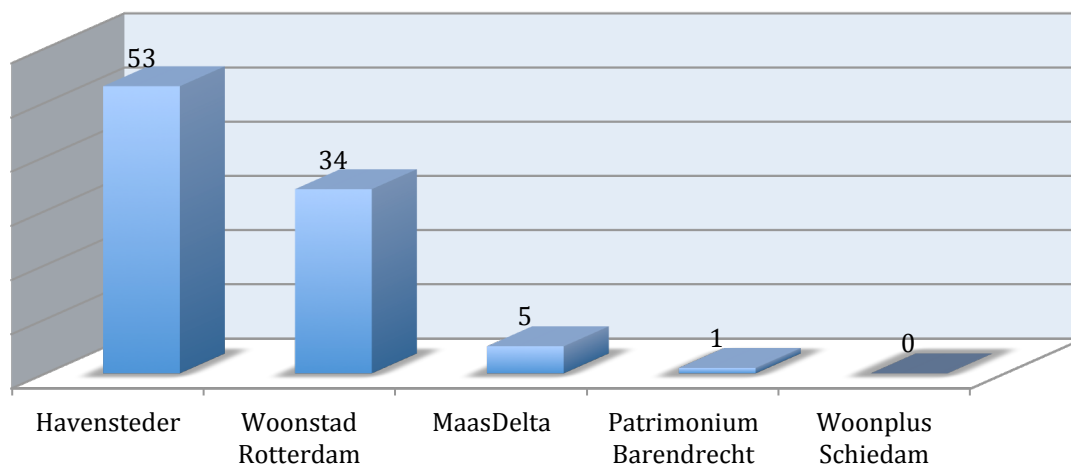
Er zijn 27 geschillen per brief bij de commissie ingediend. 27 klagers gebruikten het online formulier, 1 maakte gebruik van het formulier uit de folder en 18 dienden de klacht per e-mail in.

Een korte samenvatting is in de volgende grafieken weergegeven:



Grafiek 1: overzicht aantal ingediende geschillen per jaar, sinds 2005

ingediende geschillen 2013 per corporatie



Grafiek 2: overzicht aantal ingediende geschillen per corporatie in 2013

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Havensteder	46.184	45.355	29	47	0,10	0,10
Woonstad Rotterdam	47.979	47.023	18	23	0,04	0,05
Maasdelta	16.773		2	nvt	0,01	nvt
Woonplus Schiedam	11.918	11.918	0	0	0,00	0,00
Patrimonium Barendrecht	2.520	2.548	0	0	0,00	0,00
Totaal	125.374	106.844	49	70	0,04	0,07

Overzicht 3: aantal behandelde geschillen per corporatie, in percentage van het aantal VHE dat de corporatie in eigendom en beheer heeft

Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

Elk jaar krijgt de GAC geschillen voorgelegd die ieder voor zich weliswaar uniek zijn, maar waarbij toch parallellen kunnen worden getrokken. Bijvoorbeeld omdat de oorzaak vergelijkbaar is of omdat de eisen van de klagers op elkaar lijken. Door deze zaken thematisch te behandelen, kan de commissie algemene conclusies trekken en aanbevelingen doen waar alle aangesloten corporaties hun voordeel mee kunnen doen.

Op basis van alle ingediende geschillen signaleert de GAC voor 2013 de volgende thema's:

1. Communicatie bij nieuwe verhuringen

2. Compensatie in geld
3. Communicatie algemeen
4. Burenoverlast

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 worden bij ieder thema enkele geanonimiseerde zaken beschreven die kenmerkend zijn voor het betreffende thema. In deze geanonimiseerde zaken wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij. Tenzij anders vermeld, heeft de corporatie het advies overgenomen.

Communicatie bij nieuwe verhuringen

Een goed begin is het halve werk. In het verhuurproces betekent dit: geef (potentiële) huurders duidelijke en concrete informatie tijdens de bezichtiging van een woning en leg die informatie schriftelijk vast. Vul bijvoorbeeld opnamestaten volledig in en laat die door de huurder ondertekenen. Als informatie en afspraken niet of niet volledig op schrift staan, kan dat leiden tot vragen, discussie en ontevredenheid. De volgende zaken maken dit duidelijk:

Een woord kan verkeerde verwachtingen wekken

Tijdens de woningbezichtiging vertelt de corporatiemedewerker klager dat keuken, toilet en douche voor de huuringang worden gerenoveerd. Klager vat dit op als dat hij een zo goed als nieuw huis zal krijgen. Na ontvangst van de sleutels is hij teleurgesteld. Volgens hem is er tweedehands materiaal gebruikt. Als er vervolgens lekkage ontstaat in de keuken, stelt hij corporatie aansprakelijk voor de schade aan de laminaatvloer. Corporatie wil de schade niet vergoeden. Tijdens de zitting ontkent zij dat er tweedehands materiaal is gebruikt. Wel zijn materialen die nog goed waren, zoals de stopcontacten en keukenkraan, blijven zitten. Corporatie stelt dat zij de lekkage zeer snel heeft verholpen. Bovendien is die niet veroorzaakt door de keukenkraan maar door de wasmachinekraan die klager zelf heeft laten aanbrengen. Zij is dus niet aansprakelijk is voor de schade aan het laminaat. Corporatie stelt verder dat tijdens de bezichtiging precies is verteld wat er zou worden vernieuwd. Schriftelijk vastgelegd is dit echter niet. De GAC kan zich wel voorstellen dat hierdoor en door de term 'renovatie' bij klager verkeerde verwachtingen zijn gewekt. Omdat de elektrische installatie (en daarmee de stopcontacten) voor de huuringang is goedgekeurd en de lekkage is veroorzaakt door de wasmachinekraan die klager zelf heeft laten aanbrengen, acht zij het geschil toch niet gegrond.

Onduidelijkheid leidt tot discussie over klimplant

De klimplant tegen klagers woning is volgens corporatie te groot geworden, beschadigt de gevel en moet daarom weg. Klager is het hier niet mee eens. Volgens hem kan deze plantensoort de gevel helemaal niet beschadigen en knapt de hele buurt op van dit kleine beetje groen. Hij wil met corporatie kijken naar alternatieven voor verwijdering. Corporatie wijst dit af. Tijdens de zitting brengt klager naar voren dat de plant er al stond toen hij de woning ging huren en dat toen niet is gesproken over weghalen. Corporatie kan niet meteen zeggen of dit klopt. Als de plant er bij huuraanvang al stond, moet hij nog steeds weg maar dan kan er wel worden gekeken naar de kosten van het verwijderen. Omdat corporatie wettelijk bevoegd is (eventueel ook tussentijds) voorwaarden te stellen aan wat aan de woning mag worden bevestigd, ook als het gaat om beplanting, concludeert de GAC dat het geschil niet gegrond is. Maar de commissie meent ook dat als de plant er bij huuraanvang al stond, klager niet had kunnen weten dat deze plant niet was toegestaan en niet door klager zelf hoeft te worden verwijderd. Onduidelijkheid hierover heeft tot verwarring en vervolgens tot het geschil geleid. Daarom adviseert de GAC corporatie om, als blijkt dat de plant er inderdaad al stond toen klager de woning ging huren, deze voor eigen rekening te verwijderen. Verder luidt het advies om bij verhuringen alert te zijn op dit soort zaken.

De consequenties van niet-standaard

De woning die klager gaat huren is door corporatie aangekocht van een particuliere woningeigenaar. Al snel na de huuringang komen er problemen aan het licht die voor een deel samenhangen met aanpassingen die de vorige woningeigenaar heeft gedaan. Klager komt er met corporatie niet uit over wat er nu moet gebeuren en voor wiens rekening. Tijdens de hoorzitting gaat het over drie vragen:

- wie betaalt de hoge stookkosten als gevolg van een probleem met de verwarming?
- kon klager weten wat de consequenties waren van de aanpassingen in keuken en badkamer?
- wat mag klager van corporatie verwachten betreffende de schade door lekkage in de keuken?

Als eerste de verwarming. Klager krijgt zijn woning niet goed warm. Oorzaken zijn onder meer dat een tweewegklep in de installatie verkeerd zit en dat de kamerthermostaat niet goed functioneert. Corporatie zegt dat de installatie bij verkoop van de woning is gekeurd en goed bevonden. Het is niet na te gaan of de klep al verkeerd zat of dat die later is losgeschoten. Ook is niet te zeggen of de kamerthermostaat al defect was bij huuringang of dat hij verstoord is omdat hij na behang- of schilderwerk niet goed is teruggeplaatst. De GAC concludeert dat de oorzaak van de hoge stookkosten niet meer kan worden vastgesteld. Ze spreekt geen oordeel uit of dit geschil gegrond is of niet, maar adviseert corporatie uit coulance de helft van de naheffing energiekosten 2012 aan klager te vergoeden.

Dan de woningaanpassingen. De vorige woningeigenaar heeft een luxe keuken met kookeiland geplaatst en in de badkamer onder andere een douchecabine. De GAC vindt het aannemelijk dat corporatie klager volgens procedure bij de woningbezichtiging heeft verteld wat standaard is in de woning en wat niet. Dit is echter niet voldoende schriftelijk vastgelegd. Klager heeft ook niets op schrift gekregen over de consequenties van niet-standaard zaken in zijn woning. Daar komt hij naar eigen zeggen pas achter als hij lekkage in de keuken krijgt. Hij is onaangenaam verrast als blijkt dat corporatie de schade wel wil herstellen, maar dat zij dan alleen de standaardkeuken levert, zonder kookeiland. Hetzelfde geldt voor de douchecabine; mocht daar iets mee zijn dan is klager zelf verantwoordelijk voor reparatie of vervanging. Klager verwacht dat corporatie keuken en badkamer terugbrengt in dezelfde staat als toen hij de woning ging huren, dus met kookeiland en douchecabine. De GAC vindt de communicatie van corporatie hierover onvoldoende en acht daarom dit deel van het geschil gegrond. Omdat corporatie echter de lekkage in de keuken tijdig en goed heeft verholpen en de waterschade aan de vloer waarschijnlijk gedekt zou zijn door een inboedelverzekering, als klager die had gehad, adviseert de commissie klager het aanbod van corporatie te accepteren om de kurkvloer te verwijderen en de vloer te egaliseren. Het advies aan corporatie luidt om nieuwe huurders bij niet-standaard zaken in de woning een verklaring te laten tekenen dat zij zelf zorgen voor onderhoud, reparatie en eventuele vervanging.

Souterrain telt niet mee

Klager is ontevreden over hoe zijn woning aan hem is opgeleverd. Hij vindt dat corporatie te weinig heeft gedaan met de lijst met herstelpunten die hij na de woningbezichtiging aan corporatie heeft gegeven. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie de herstelpunten gerepareerd of in behandeling heeft. Daarom gaat het vooral over klagers grootste punt van ergernis: het souterrain dat toegang geeft tot de tuin, maar dat volgens klager zo slecht is dat hij er geen gebruik van durft te maken waardoor hij dus ook geen gebruik kan maken van zijn tuin. Klager had verwacht dat corporatie het donkere souterrain met ongelijk liggende vloer en vieze muren zou opknappen. Corporatie stelt dat het souterrain uit de woningwaardering is gehaald en dat de woning voor een lagere prijs wordt verhuurd. Klager mag het souterrain wel gebruiken en het zelf opknappen. Klager zegt dat hij niet wist dat de huur was verlaagd. Volgens corporatie is dit verteld tijdens de bezichtiging. Corporatie meldt verder dat zij, omdat klager ontevreden bleef, klager een andere woning in dezelfde straat – maar in betere staat – heeft aangeboden. Klager heeft dit aanbod afgewezen. De commissie vindt dat corporatie heeft gedaan wat van haar mocht worden verwacht en acht het geschil ongegrond.

Niet gewoon vuil, maar doorrookt

Het systeemplafond in de woning die klager bezichtigt, is geel en bruin verkleurd. Als klager vraagt wat hij hieraan kan doen, antwoordt corporatie: verf er maar overheen. Klager wil de woning graag hebben en accepteert hem dus maar met vuil plafond. Hij probeert het plafond schoon te maken. Als dat niet lukt en elders advies inwint, krijgt hij te horen dat het om nicotineaanslag gaat. Klager doet nogmaals een beroep op de corporatie omdat hij vindt dat de corporatie de woning schoon had moeten opleveren. Zelf heeft hij zijn vorige huurwoning immers ook schoon moeten achterlaten. De corporatie gaat niet in op zijn verzoek. Tijdens de zitting legt zij uit waarom: deze woning wordt binnen vijf jaar gerenoveerd en daarom betaalt klager minder huur. Dit betekent wel dat oplevering en onderhoud minimaal zijn; de woning wordt alleen heel en veilig gehouden. Klager is hierover geïnformeerd. Klager beaamt dit, maar stelt dat hij ook graag door corporatie geïnformeerd was over de nicotineaanslag op het plafond. De commissie meent ook dat corporatie klager wellicht beter had kunnen informeren over de oorzaak van de verkleuring van het plafond. Omdat klager de verkleuring echter wel heeft gezien tijdens de bezichtiging en de woning desondanks heeft geaccepteerd, acht zij de klacht niet gegrond.

Conclusies en aanbevelingen

Bij het bekijken en accepteren van een woning krijgt een nieuwe huurder in korte tijd erg veel informatie. Het valt niet mee om dat allemaal te onthouden. Het is daarom aan te bevelen om de informatie ook op papier te zetten en mee te geven zodat de huurder het vertelde achteraf kan nalezen. Daarmee kun je als corporatie voorkomen dat er later (nodeloos) vragen, discussies of zelfs klachten ontstaan. Dat scheelt veel werk. Bovendien, een ontevreden nieuwe huurder, daarmee zet je als corporatie meteen al de klantrelatie op achterstand en loop je het risico op imago schade; de kans is groot dat de huurder zijn slechte ervaring deelt met zijn familie en vrienden die de nieuwe woning komen bekijken.

Compensatie in geld

Misschien komt het door de recessie, wellicht speelt mee dat mensen steeds assertiever worden en vaker voor zichzelf opkomen. In ieder geval ziet de GAC de trend dat klagers vaker een financiële vergoeding eisen voor materiële en/of immateriële schade die zij in hun ogen hebben geleden. Soms ook onder het mom 'je kunt het altijd proberen'. Hierna volgen een paar voorbeelden.

Slecht bereikbare burens geen excuus

Klager heeft al geruime tijd last van een lawaaiig, niet goed werkend ventilatiesysteem en problemen met deurbel en intercom. Hij heeft dit meermaals gemeld maar corporatie reageert niet of onvoldoende. Klager is het zat, wil dat de problemen worden opgelost en vraagt een vergoeding voor de kosten die hij beweert te hebben gemaakt. Tijdens de zitting erkent corporatie de problemen. Voor het ventilatiesysteem moeten alle ventielen in de 'strang' van klagers woning worden vernieuwd. In vijf van de acht woningen is dit al gebeurd, de monteur maakt afspraken met de laatste drie bewoners, waarna het euvel verholpen zou moeten zijn. Om de problemen met de deurbel en intercom op te lossen, is een reparatie nodig in de woningen van twee van klagers burens. Zij reageren echter niet op afspraakverzoeken van de aannemer. Klager vertelt dat corporatie vindt dat hijzelf een afspraak met de burens moet maken. Klager heeft meermaals tevergeefs bij de burens aangebeld. De commissie constateert dat corporatie eerder en actiever had kunnen optreden om de klachten op te lossen. Zij kan bij huurders medewerking aan onderhoud en/of reparatie afdwingen. Daarom acht de GAC beide geschillen gegrond. Ze adviseert corporatie de klachten op zo kort mogelijke termijn, zo mogelijk binnen drie weken, op te lossen en daarbij zo nodig de burens tot medewerking te dwingen. In soortgelijke situaties adviseert ze corporatie voortvarender en doortastender op te treden.

In de kou

Sinds de renovatie in zijn woongebouw krijgt klager zijn woning niet meer goed warm. Hij vindt dat hij door corporatie en Eneco van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Klager wil dat de verwarming wordt gerepareerd en dat corporatie zijn afspraken nakomt en hem compenseert voor de tijd waarin hij tevergeefs op corporatie/Eneco heeft zitten wachten. Klager vertelt tijdens de zitting dat Eneco bij verschillende afspraken niet wist wat te doen, niet op kwam dagen of kort van tevoren afzegde en aan corporatie verkeerde informatie doorgaf. Als corporatie zelf was komen kijken, zou zij dat hebben gezien. Kortgeleden heeft Eneco volgens klager alsnog geconstateerd dat de radiator verkeerd is aangesloten, dat een verkeerde radiatorknop is gebruikt en dat leidingen waarschijnlijk verstopt zijn. Corporatie erkent dat zij vaker klachten krijgt over Eneco en daarover met Eneco in gesprek is. Ook erkent ze dat de communicatie met zowel klager als Eneco beter had gekund. De GAC constateert daarop dat het geschil over de gebrekkige communicatie en het niet of niet volledig nakomen van afspraken door corporatie gegrond is. Ze adviseert corporatie om alert te zijn op goede en tijdige communicatie met huurders en om klager ruimhartig schriftelijk excuses aan te bieden. Dat laatste gebeurt, inclusief een vergoeding van € 100,-.

Een huurder om wat meer rekening mee te houden

Klager kan als gevolg van een verstandelijke beperking niet 'begrijpend' lezen en wordt vertegenwoordigd door zijn vader. Klager woont, met begeleiding, zelfstandig en verhuist binnen het woningbezit van corporatie. Bij het tekenen van het nieuwe huurcontract, antwoordt vader desgevraagd dat er niemand in de oude woning blijft wonen. Omdat er verder niet over een huuropzegging wordt gesproken, gaat vader ervan uit dat dit verder door corporatie wordt geregeld. Als hij een maand later informeert of er nog een eindinspectie komt, blijkt de oude woning nog niet te zijn opgezegd. Dit had klager schriftelijk moeten doen. Vader vult alsnog het opzegformulier in, maar klager moet hierdoor wel extra huur betalen. Hoewel corporatie als tegemoetkoming twee in plaats van vier weken opzegtermijn rekent, is vader het toch niet eens met de gang van zaken. Tijdens de zitting meldt hij bovendien dat de vordering voor de twee weken huur enkele dagen vóór de vervaldatum uit handen is gegeven aan een incassobureau. De GAC constateert dat in de huurovereenkomst staat dat de huur schriftelijk moet worden opgezegd. Klager of vader had dit dus kunnen weten en corporatie is hen al tegemoet gekomen met een ingekorte opzegtermijn. Dit deel van het geschil vindt de GAC daarom niet gegrond. Ze constateert echter ook dat er in het kostenoverzicht dat corporatie heeft toegestuurd een andere einddatum (2 april) staat dan in de brief aan klager (10 april) en rekent het corporatie zwaar aan dat zij de vordering vroegtijdig uit handen heeft gegeven. Dit deel van het geschil vindt de GAC gegrond. Ze adviseert corporatie voor de oude woning 2 april als einddatum aan te houden in plaats van 10 april en de rekening evenredig te verlagen. Corporatie besluit de hele rekening te laten vervallen.

Het was te proberen

Omdat zijn vorige woning wordt gesloopt, verhuist klager naar een wisselwoning met de garantie dat hij naar een nieuwbouwwoning in zijn oude straat kan terugkeren. Inmiddels woont hij in die nieuwbouwwoning. Hij wil dat corporatie hem de verhuiskostenvergoeding betaalt die zijn burens wel, en hij niet heeft gekregen. Corporatie weigert die te betalen. Tijdens de zitting legt ze uit waarom: klager huurde het gesloopte pand als atelierruimte. Toen corporatie voorafgaand aan de sloopplannen alle panden bezocht, bleek dat klager er was gaan wonen. Hij woonde daar dus illegaal. Uit coulance heeft corporatie hem een wisselwoning en de terugkeergarantie naar de nieuwbouw aangeboden. Ook heeft hij als tegemoetkoming een vergoeding gekregen voor zelf aangebrachte voorzieningen in het te slopen pand. Hij kan echter geen aanspraak maken op de verhuiskostenvergoeding omdat die wettelijk alleen geldt voor huurders van woonruimte. Klager stelt dat het pand vroeger een winkel met woning was en dat corporatie best wist dat hij daar woonde. Zijn huurovereenkomst is echter duidelijk: een huurovereenkomst voor overige ruimte. Klager heeft ook niet aan corporatie gemeld dat hij in de ruimte is gaan wonen. De GAC concludeert

dat daarom de wettelijke regels betreffende de huur van woonruimte niet van toepassing zijn en het geschil niet gegrond.

Conclusies en aanbevelingen

Ook bij dit thema luidt de algemene aanbeveling: wees als corporatie duidelijk. Maak van het begin af aan duidelijk, bij voorkeur schriftelijk, wat de huurder wel en wat hij niet mag verwachten en waarom. Houdt daarbij als professional rekening met de (verstandelijke) capaciteiten van de huurder, check of een huurder de boodschap goed heeft begrepen en biedt huurders die dat nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege een verstandelijke beperking, extra hulp bij procedures die voor hen ingewikkeld kunnen zijn. Overigens is de commissie terughoudend in het toekennen van vergoedingen voor kosten die klagers zeggen te hebben gemaakt, bijvoorbeeld voor opgenomen verlofdagen, telefoonkosten of vervoerskosten. Het is meestal lastig vast te stellen of die kosten daadwerkelijk zijn gemaakt en zo ja, of die echt aan het geschil zijn toe te schrijven. Als GAC hebben wij een adviserende functie en geven we een corporatie hooguit in overweging om bewezen kosten te vergoeden.

Communicatie algemeen

Het is niet voor het eerst dat de GAC in haar jaarverslag aandacht vraagt voor communicatie. Ieder jaar opnieuw ziet de commissie dat bij nagenoeg alle geschillen meespeelt dat de corporatie niet, onvolledig of niet duidelijk communiceert. 2013 is wat dit betreft geen uitzondering. Ter illustratie enkele opvallende zaken:

Wantrouwen door gebrek aan informatie

Klager heeft moeite om zijn administratie op orde te houden. Sinds een klein jaar heeft hij daar hulp bij. Zijn geschil gaat over een betalingsherinnering van € 661,57 met vermelding 'afrekening deurwaarder'. Het is klager en degene die hem helpt niet duidelijk waarop dit bedrag betrekking heeft en zijn verzoeken aan corporatie om een specificatie blijven onbeantwoord. Ook de deurwaarder wil geen specificatie verstrekken. Zijn administratieve hulp ontdekte dat klager een maand huur dubbel heeft betaald. Klager heeft corporatie gevraagd dit bedrag terug te betalen, maar hij heeft het geld niet ontvangen en er ook niets meer over gehoord. Uit protest heeft hij een tijd lang minder huur betaald, waardoor een nieuwe achterstand is ontstaan. Klager vindt het verwarrend, is daardoor wantrouwend en komt daarom ook de betalingsregeling niet meer na die hij met corporatie heeft afgesloten voor zijn meest recente achterstand. Tijdens de zitting blijkt dat het bedrag van € 661,57 betrekking heeft op 2011 en inmiddels is voldaan. De dubbele huurbetaling heeft corporatie verrekend om een huurachterstand in te lopen. Dit is wettelijk toegestaan maar niet goed met klager gecommuniceerd. De commissie, die het geschil wat betreft de onduidelijke informatie gegrond vindt, adviseert corporatie om in soortgelijke situaties een duidelijk overzicht en zo nodig persoonlijke toelichting te geven. Klager moet zich echter wel aan de betalingsregeling houden. Volgens de wet mag een huurder slechts in uitzonderlijke situaties huurbetalingen opschorten en de GAC meent dat hier geen sprake is van zo'n situatie.

Niet gevraagd dus niet gekregen

De woning van klager is oud en heeft geen centrale verwarming, alleen een gaskachel in de woonkamer. In eerste instantie vond klager dat geen probleem, maar nu hij een kind heeft, wil hij dat corporatie cv aanlegt. Corporatie weigert met als argument dat de woning te oud zou zijn. Als echter in een aantal naburige woningen (van hetzelfde bouwjaar) wel verwarming wordt aangelegd, doet klager opnieuw een verzoek. Weer weigert corporatie, nu met als argument dat er geen rookgasafvoer zou zijn. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat deze woningen eigenlijk gesloopt zouden worden. Omdat de sloopplannen zijn uitgesteld en er veel woningen leeg stonden, heeft

corporatie in de lege woningen verwarming met een moederhaard aangelegd. Daarbij is geen rookgasafvoer nodig. De woningen zijn opnieuw verhuurd tegen een hogere huur zodat corporatie de investering kan terugverdienen. Omdat klager om cv vroeg en niet om een moederhaard, is zijn verzoek afgewezen. Corporatie twijfelt of de investering van een moederhaard voor één woning rendabel kan worden gemaakt. Omdat klager echter zeker wil nadenken over een hogere huur in ruil voor zo'n moederhaard, zegt corporatie toe om hierover met klager in gesprek te gaan. De GAC besluit hierop de zaak aan te houden tot na dit gesprek, begin 2014.

Huurders in gebouw met VvE goed informeren

Voorgaande jaren kreeg klager bij de afrekening stookkosten altijd geld terug, nu moet hij ineens bijbetalen. Hij is hier verbaasd over en vraagt corporatie om een specificatie. De specificatie die hij uiteindelijk krijgt, is volgens klager niet duidelijk genoeg. Hij verwacht uitleg omdat volgens hem de stookkosten jarenlang zijn geschat vanwege een zoekgeraakte sleutel van de meterkast. Pas nu de sleutel is teruggevonden, is afgerekend op basis van het gemeten verbruik. Ook op andere vragen, met name over de schoonmaak, reageert corporatie volgens klager niet of niet bevredigend. Corporatie licht toe dat het woongebouw waar klager woont een gecombineerd blok is van koop- en huurwoningen. Corporatie krijgt van de Vereniging van Eigenaren (VvE) een kostenopgave voor de stook- en servicekosten en stuurt op basis daarvan de rekening naar de huurders. Een medewerker van het wijkteam van corporatie vertegenwoordigt de huurders in de VvE-vergaderingen. Uit de hoorzitting komt naar voren dat dit voor de bewoners niet duidelijk is. Klager geeft verder aan dat hij geen contact krijgt met de betreffende medewerker. De GAC vindt het geschil over de afrekening stookkosten niet gegrond, maar het geschil over de gebrekkige communicatie wel. Ze adviseert corporatie jaarlijks of halfjaarlijks een overleg met de huurders te organiseren waarin door hen ingebrachte punten kunnen worden besproken.

Hardleers

Naast de woning van klager is een metalen brandtrap gemonteerd. Hoewel de brandtrap alleen voor noodgevallen bedoeld is, wordt hij door veel bewoners uit de flat gebruikt als kortste route naar de parkeerplaats. Dit veroorzaakt geluidsoverlast en trillingen in klagers woning. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om dit op te lossen. Omdat corporatie niet aanwezig is tijdens de hoorzitting moet de commissie het doen met het dossier en de toelichting van klager. Volgens klager erkent corporatie het probleem en heeft ze, net als hijzelf, bewoners wel aangesproken op hun gedrag. De bewoners houden zich echter niet aan de afspraken. Corporatie zou nadenken over het aanbrengen van een kooiconstructie, maar klager heeft hierover al een half jaar niks gehoord. De GAC concludeert dat de communicatie te wensen overlaat. Ze vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie voortvarend op te treden tegen bewoners die ongeoorloofd gebruik maken van de brandtrap, snel een definitieve oplossing aan te brengen en daarover tijdig en goed met de bewoners te communiceren. Corporatie laat klager vervolgens weten het probleem in 2013 te verhelpen. Helaas hoort klager vervolgens niets meer en moet hij opnieuw via de GAC achter informatie aan. Die wordt pas op aandringen van de commissie aan klager verstrekt.

Conclusies en aanbevelingen

De GAC kan het belang van goede communicatie niet genoeg benadrukken. Goede communicatie begint met je inleven in degene met wie je communiceert en rekening houden met zijn of haar capaciteiten. Als een huurder bijvoorbeeld een rekening niet snapt, zelfs niet nadat corporatie er nader uitleg over heeft gegeven, dan luidt het algemene advies: maak een afspraak met de huurder en vraag hem een vertrouwenspersoon mee te nemen die meer thuis is in 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.

De tweede belangrijke voorwaarde voor goede communicatie is duidelijk en consequent zijn. De GAC adviseert corporaties bij vragen en klachten van huurders van meet af aan duidelijk te communiceren wat de gemaakte afspraken zijn, wat de corporatie gaat doen en eventueel niet gaat doen en waarom. Stuur deze informatie op schrift naar de betrokken huurder(s) en stuur hen ook schriftelijk bericht als een afspraak niet kan worden nagekomen, met uitleg waarom dit niet lukt. Hoge werkdruk is geen excuus om dit niet te doen, want uiteindelijk scheelt het de corporatie meestal veel tijd als zij meteen goed en duidelijk communiceert.

Een laatste punt dat de commissie bij dit thema onder de aandacht wil brengen is zorgvuldig taalgebruik. Zorgvuldig taalgebruik waarbij de schrijver rekening houdt met het niveau van de ontvanger is niet alleen een teken van professionaliteit, het is ook een belangrijke voorwaarde voor goede en begrijpelijke communicatie. De GAC ziet in de correspondentie van corporaties met regelmaat spelfouten, vakjargon (afkortingen), te lange of te ingewikkelde zinnen en standaard passages die niet van toepassing zijn. De commissie adviseert corporaties brieven goed te controleren op duidelijk en zorgvuldig taalgebruik en medewerkers zo nodig een cursus op dit gebied te laten volgen.

Burenoverlast

Klachten over burenoverlast zijn vaak niet de makkelijkste klachten om op te lossen. Het komt corporaties nogal eens op het verwijt te staan dat zij er te weinig aan doen. Soms is dat verwijt terecht, maar een corporatie kan ook niet alles oplossen. In 2013 kreeg de GAC veel geschillen voorgelegd met burenoverlast als achtergrond. Zoals de volgende zaken:

Toch een gesprek

Klager voelt zich bedreigd door drie burenen en vindt dat corporatie zich te afzijdig houdt. Hij heeft echter meerdere uitnodigingen van corporatie voor een gesprek afgeslagen en geeft corporatie zodoende geen gelegenheid om de zaak op te lossen. Daarmee is het geschil (nog) niet ontvankelijk. Omdat er echter een impasse is ontstaan, besluit de GAC beide partijen toch uit te nodigen voor een hoorzitting. Klager vertelt dat de betreffende huurders hem de weg versperren als hij het woongebouw in of uit wil gaan en vieze rommel in zijn brievenbus gooien. Hij is bang voor hen omdat ze volgens hem in de gevangenis en afkickklinieken hebben gezeten. Een woonconsulent van corporatie beloofde de huurders aan te pakken. In plaats daarvan stuurde hij buiten klagers medeweten een mail naar de politie dat die afstand moest houden van de situatie. Klager heeft geen vertrouwen meer in corporatie en weigert daarom een gesprek. Corporatie legt uit dat zij wil proberen overlastzaken op te lossen, maar dat zij bij klachten over medewerkers ook wil uitzoeken wat er aan de hand is. Dit kan allemaal niet zonder een gesprek met klager. Tijdens de zitting draait klager bij; hij wil wel met corporatie in gesprek, maar niet met de betreffende woonconsulent en op voorwaarde dat de afspraken op papier worden gezet. De commissie adviseert klager het gesprek inderdaad aan te gaan.

Niet alles gedaan?

Na jaren van geluidsoverlast van zijn onderburen waar corporatie naar zijn mening onvoldoende aan doet, besluit klager om dan maar zelf te verhuizen. Hij vindt dat hij recht heeft op een verhuiskostenvergoeding van corporatie. Corporatie is niet bereid die te betalen. Tijdens de zitting licht klager toe dat de overlast vooral werd veroorzaakt als moeder voor langere tijd in haar geboorteland verbleef en haar kinderen alleen in de woning liet. Corporatie vertelt dat zij de onderburen heeft aangesproken op de overlast en een buurtgesprek heeft georganiseerd. Dat buurtgesprek en een later onderzoek wezen uit dat klager de enige huurder was met klachten. Bovendien klaagden andere burenen ook over overlast veroorzaakt door klager. Corporatie zegt zodoende onvoldoende bewijs te hebben gehad om een gerechtelijke procedure te beginnen. Klager brengt in dat hij een logboek heeft bijgehouden waar corporatie niets mee heeft gedaan, dat

meerdere burens niet durfden te klagen uit angst voor represailles en dat een buurvrouw die wel melding maakte van overlast, pas na het buurtgesprek in het gebouw is komen wonen. Ook vertelt hij dat hij geluidsopnamen heeft ingediend. Corporatie zegt maar één geluidsopname te kennen en dat die geen bewijs bood. Omdat de overlast vaak 's avonds en in het weekend plaatsvond was er niemand van de corporatie bereid te gaan luisteren. De GAC vindt dat corporatie te weinig heeft gedaan met het logboek en de geluidsopnamen van klager, dat zij zich actiever had kunnen opstellen en ook een gerechtelijke procedure tegen de onderburen had kunnen starten. Ze vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie zich in dergelijke situaties actief op te stellen om samen met de huurder die overlast ondervindt voldoende bewijslast te vergaren. Zo nodig zou corporatie ook 's avonds en in het weekend actie kunnen ondernemen om de huurder die overlast ondervindt te ondersteunen. Corporatie laat weten zich niet te kunnen verenigen met de conclusie en het advies.

Bang om de buurman aan te spreken

De nachtrust van klager en zijn gezin wordt verstoord omdat een buurman veel lawaai maakt als hij 's ochtends vroeg met zijn scooter wegrijdt of 's avonds laat thuiskomt. Als hij deze klacht bij corporatie meldt, zegt corporatie dat klager eerst zelf de buurman op zijn gedrag moet aanspreken. Klager durft dat niet. Tijdens de zitting licht hij toe waarom: in het verleden is hij door een andere buurman aangevallen nadat hij hem had aangesproken op overlast. Corporatie vertelt dat zij op het standpunt staat dat bij overlast bewoners eerst zelf met elkaar in gesprek moeten gaan omdat daarmee doorgaans het meeste wordt bereikt. Corporatie wil wel buurtbemiddeling organiseren, maar dat wilde klager aanvankelijk niet omdat hij anoniem wilde blijven. Klager zegt dat hij inmiddels wel buurtbemiddeling heeft geaccepteerd maar nog geen uitnodiging heeft ontvangen. Corporatie zegt desgevraagd toe zo snel mogelijk buurtbemiddeling in te schakelen en de commissie op de hoogte te houden. De GAC vindt dat corporatie wellicht in het woningdossier van klager had kunnen zien dat klager bij een andere overlastzaak was aangevallen. Omdat corporatie verantwoordelijk is voor het woongenot van klager, acht zij het geschil gegrond. De commissie adviseert corporatie op korte termijn buurtbemiddeling te starten en, als dat niet tot een oplossing leidt, verdere maatregelen te nemen tegen de overlastgever.

Lawaaiige kleinkinderen in een 55+flat

Klager is erg gevoelig voor geluid en ervaart in zijn 55+woning veel geluidsoverlast, vooral van de lawaaiige kleinkinderen die de bovenbuurvrouw eerst vijf en nu zeven dagen per week opvangt. Klager vindt dat corporatie te weinig doet tegen de overlast, die vooral 's avonds en in het weekend optreedt. Corporatie verweert dat zij de buurvrouw heeft aangesproken op de overlast en, toen dat onvoldoende hielp, buurtbemiddeling heeft georganiseerd. Volgens klager leidde dat even tot verbetering, maar al snel verergerden de klachten weer en er zijn bij de bemiddeling geen afspraken vastgelegd. Corporatie zegt dat haar is gemeld dat de bemiddeling tot begrip heeft geleid en de afspraak dat partijen elkaar aanspreken bij nieuwe problemen. Corporatie ging er vanuit dat daarmee het probleem was opgelost. Op vragen van de commissie antwoordt corporatie dat de ondervloer van de bovenbuurvrouw aan de eisen voldoet en dat niets erop wijst dat de kinderen bij oma inwonen. Buiten kantoortijden zegt corporatie niet zelf te kunnen komen luisteren; klager kan dan de politie bellen. Verder heeft corporatie klager aangeboden te verhuizen naar een ander 55+woning maar daarvoor had klager geen interesse. De GAC constateert dat corporatie wel enige actie heeft ondernomen, maar meer had kunnen doen, zoals zelf gaan luisteren, en zich actiever met de situatie had kunnen bemoeien. Ze vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie onderzoek te doen naar de feitelijke geluidsoverlast (zelf luisteren, meten) en of de kinderen niet toch permanent bij hun oma wonen. Verder luidt het advies om verdergaande maatregelen te nemen tegen de overlast en klager op de hoogte te houden van onderzoek en maatregelen. Corporatie neemt dit advies over en biedt klager ook een andere woning aan, maar klager kiest er zelf voor om (nog) niet te verhuizen.

Conclusies en aanbevelingen

Zoals gezegd, burenoverlastzaken zijn vaak lastig om op te lossen. Maar burenoverlast kan het woongenot van een huurder ook enorm verstoren. Alle reden voor een corporatie om snel in actie te komen en burenoverlast gestructureerd en zorgvuldig aan te pakken. Probeer als corporatie zo snel mogelijk bewijslast te vergaren. Wees daarbij flexibel en laat een medewerker bijvoorbeeld ook eens 's avonds of in het weekend luisteren bij een huurder die geluidsoverlast ondervindt. Ga zorgvuldig om met bewijsstukken en rapportages die huurders aanleveren en schakel zo mogelijk mediation in. Met een snelle, zorgvuldige en volledige aanpak is de kans groter dat de burenoverlast kan worden opgelost. Daar komt bij dat je als corporatie een goed opgebouwd dossier nodig hebt voor het geval een huurder besluit zijn corporatie voor de rechter te dagen omdat hij vindt dat zij te weinig heeft gedaan om zijn recht op rustig woongenot te waarborgen.

Bereikbaarheid van de commissie

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

**Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs**

Geschillen kunnen ook per e-mail of via de website worden ingediend:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

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