

# **Jaarverslag 2023**

**Geschillenadviescommissie Zeister woningcorporaties**

**RK Zeist / Woongoed Zeist**

## **INHOUDSOPGAVE**

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

## Samenstelling Geschillenadviescommissie

### Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie Zeister corporaties per 31 december 2023

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer H. Goorhuis	Lid op voordracht van de directies
De heer A. Erdogan	Lid op voordracht van de huurders
De heer A. van Kempen	Plaatsvervangend voorzitter
Vacature	Plaatsvervangend lid op voordracht van de directies
De heer J. van Valkengoed	Plaatsvervangend lid op voordracht van de huurders
Mevrouw S. van den Burg	Secretaris

## 1. Voorwoord

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

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

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

Per 1 maart 2023 is de heer F.J.H. Walstra afgetreden als plaatsvervangend commissielid van de GAC (op voordracht huurders) vanwege werkzaamheden elders. De heer J. van Valkengoed is aangesteld per 11 mei 2023 als vervanger voor de heer Walstra.

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

In 2023 werden er in totaal 12 klachten aan de GAC voorgelegd en hebben er uiteindelijk 5 hoorzittingen plaatsgevonden. Door bemiddeling van het secretariaat van de GAC tussen huurder en corporatie konden 5 klachten alsnog naar genoegen van de huurder worden afgehandeld. Daardoor was een behandeling van de klacht op een hoorzitting en het uitbrengen van een advies door de commissie niet nodig. De andere twee klachten doorlopen nog de interne klachtenprocedure bij Woongoed Zeist.

Er zijn geen klachten van huurders van de RK Zeist behandeld.

Voor Woongoed Zeist zijn 12 zaken van huurders behandeld. Hieruit zijn 5 hoorzittingen voortgekomen met als uitkomst 2 keer een gegronde klacht, 2 keer ongegrond en een keer zijn er afspraken gemaakt tussen de huurder en Woongoed Zeist.

De onderwerpen die behandeld zijn inzake de klachten tegen Woongoed Zeist zijn:

- geluidsoverlast door burens (2 keer)
- geluidsoverlast door afzuigstelsel in het complex
- klacht over dienstverlening en schadevergoeding
- staat oplevering woning en ontvangen agressiebrief
- kosten intrekken huurovereenkomst nieuwe huurder en betaaltermijn terugbetaling
- duur aanvraag dubbel glas en uiteindelijke afwijzing
- privacy schending door camera's
- betalingsgeschil wel of geen achterstand
- schade vloer tijdens renovatie
- oneens over plaatsing scootmobiel unit voor het complex voor de woning i.v.m. uitzicht
- overlast onderburens door bak/kookluchten.

Het aantal klachten dat de commissie heeft behandeld varieerde in de voorgaande jaren. Meestal behandelde de commissie tussen de twee en vijf klachten per jaar. In het verslagjaar 2018 zijn er zes zaken behandeld (waarvan vijf hoorzittingen). In 2019 zijn er ook in totaal zes klachten behandeld (waarvan één hoorzitting). In 2020 zijn er vijf klachten behandeld (waarvan 2 hoorzittingen) en is een uitspraak tot stand gekomen over een klacht uit 2019. In 2021 zijn er 12 klachten voorgelegd (waarvan 4 hoorzittingen en 1 huisbezoek). In 2022 zijn alle klachten opgelost, zonder dat daar een hoorzitting en uitspraak voor nodig was vanuit de GAC. In 2023 zijn er 12 klachten voorgelegd (waarvan 5 hoorzittingen). De tendens is wel dat mensen sneller naar een klachtencommissie stappen dan voorheen het geval was en vaak niet tevreden zijn met de uitspraak als deze niet in hun voordeel uitvalt. Bij de bemiddeling zijn huurders vaak wel zeer tevreden over de rol van de GAC.

In juli 2023 heeft er een evaluatie plaatsgevonden tussen de commissieleden en de directeur-bestuurders. Daar is ook de toekomst besproken van de Geschillenadviescommissie naar aanleiding van de voorgenomen fusies die bij Woongoed Zeist met de SSW uit de Bilt en bij de RK Zeist met de Heuvelrug Wonen op de planning stonden met start per 1 januari 2024.

De fusies zijn intussen tot stand gekomen. Voor de GAC betekent dit dat de commissie in de oude vorm ophoudt te bestaan. Maar het is ook een nieuwe start. Onder de naam GAC WijDUZ zal de commissie als geschillencommissie fungeren voor de nieuwe corporaties NabijWonen en Woongroen.

H. Rawee  
Voorzitter

Zeist, februari 2024

## Overzicht klachten GAC 2023

RK Zeist = RK

Woongoed Zeist= WGZ

Geschillenadviescommissie = GAC

Nr	Corp	Beoordeling	Plaats	Zitting	Onderwerp	Geground/ Niet gegrond	Advies overgenomen door corporatie
1	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Bemiddeling	Overlast afzuigsysteem	n.v.t.	Klacht was niet bij WGZ gemeld. Na melding van de GAC in de reguliere klachtenprocedure opgenomen en de klacht afgehandeld.
2	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Bemiddeling	Overlast bovenburen	n.v.t.	Klacht nog in klachtenprocedure binnen WGZ.
3	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Hoorzitting	Klacht dienstverlening en schade- vergoeding	Deels gegrond	Advies overgenomen
4	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Hoorzitting	Staat oplevering woning en agressiebrief	Ongegrond	
5	WGZ	Ontvankelijk	Den Dolder	Hoorzitting	Kosten intrekken huuroverkomst voor start bewoning en betalingstermijn daarvan	Ongegrond wel advies gegeven over termijn.	Afspraken gemaakt door klager/corp. Met bemiddeling van de GAC commissie tijdens hoorzitting.
6	WGZ	Ontvankelijk	Huis ter Heide	Bemiddeling	Duur en afwijzing aanvraag dubbel glas	n.v.t.	Door WGZ opgepakt en naar tevredenheid klager afgehandeld.
7	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Bemiddeling	Plaatsing camera's	n.v.t.	Door WGZ opgepakt en naar tevredenheid klager afgehandeld.
8	WGZ	Ontvankelijk	Zeist	Hoorzitting	Betalingsgeschil wel of geen achterstand	Geground	Advies door WGZ overgenomen.
9	WGZ	Niet Ontvankelijk	Zeist	Bemiddeling	Schade vloer tijdens renovatie	n.v.t.	Door WGZ opgepakt en naar tevredenheid klager afgehandeld.
10	WGZ	Niet Ontvankelijk	Den Dolder	Bemiddeling	Overlast burenen	n.v.t.	Klacht nog in klachtenprocedure binnen WGZ.
11	WGZ	Ontvankelijk	Den Dolder	Bemiddeling	Tegen plaatsing scootmobiel unit voor de woning	n.v.t.	Door WGZ opgepakt en naar tevredenheid klager afgehandeld.
12	WGZ	Ontvankelijk	Den Dolder	Hoorzitting	Overlast onderburen bak/kooklucht	Ongegrond	

## 2. Ontvankelijke klachten

In 2023 zijn 7 klachten ingediend die ontvankelijk waren.

### **3. Niet ontvankelijke klachten**

In 2023 zijn er 5 klachten niet ontvankelijk verklaard. Bij deze klachten die niet ontvankelijk zijn verklaard geldt dat de interne procedure nog niet doorlopen was, dat de corporatie nog niet op de hoogte was van de klacht of de klacht alsnog naar tevredenheid van de klager heeft opgepakt. Door bemiddeling konden er nog 5 klachten positief worden afgerond en een hoorzitting worden voorkomen.

### **4. Niet in behandeling genomen klachten**

In 2023 zijn er geen klachten aangemeld die niet in behandeling genomen zijn. Op alle zaken werd door de GAC gereageerd. In eerste instantie wordt gekeken of er een bemiddeling mogelijk is. Is dit niet mogelijk dan wordt de klacht in behandeling genomen en worden er verdere acties uitgezet.