

Jaarverslag 2017

**Geschillenadviescommissie
Zeister woningcorporaties**

R.K. Woningbouwvereniging Zeist / Woongoed Zeist

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Samenstelling geschillenadviescommissie	3
Hoofdstuk 2 Voorwoord	4
Hoofdstuk 3 Overzicht klachten	5

Samenstelling geschillenadviescommissie

Leden gezamenlijke geschillenadviescommissie Zeister corporaties
per 31 december 2017

Naam	Functie
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer G.J. van Oel	Lid op voordracht van de directies
Mevrouw C. Spruijt	Lid op voordracht van de huurders
Mevrouw S.W. van den Burg	Secretaris vanaf 1 mei 2016
De heer A. van Kempen	Plaatsvervangend voorzitter
De heer G. Buijs	Plaatsvervangend lid op voordracht van de directies
Mevrouw M. Koomen	Lid tot mei 2017 Plaatsvervangend lid op voordracht van de huurders

1. Voorwoord

De Zeister corporaties, R.K. Woningbouwvereniging Zeist en Woongoed Zeist hebben gezamenlijk een geschillenadviescommissie ingesteld. Deze gezamenlijke geschillenadviescommissie (GAC) beoordeelt geschillen tussen individuele huurders of huurdersorganisaties en een woningcorporatie of een van haar medewerkers, over de wijze waarop verhuurder een klacht heeft behandeld.

De procedure is beschreven in het reglement van de GAC, en in een informatiebrochure, die bij de corporaties en huurdersorganisaties en het secretariaat van de GAC opgevraagd kan worden. Ook op de websites van de twee corporaties is informatie te vinden.

De commissie streeft naar een goede toegankelijkheid, zowel voor het vragen om interventie als om het vragen van inlichtingen hoe te handelen als huurders problemen ervaren met hun verhuurder.

De commissie streeft er naar om de ontmoeting met huurders van wie een klacht ontvankelijk is verklaard in een open en informele sfeer te laten verlopen.

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.

Het aantal klachten dat de commissie behandelt varieerde in voorgaande jaren. Meestal behandelde de commissie tussen 2 en 5 klachten per jaar. In het verslagjaar is geen klacht aan de commissie voorgelegd. Voor deze ontwikkeling heeft de commissie geen verklaring.

Op 5 juli 2017 heeft de GAC een evaluatiegesprek gevoerd met de directeuren van de deelnemende corporaties. Tijdens dat gesprek is ook van gedachten gewisseld over de reden van het uitblijven van klachten. Ook de corporaties hebben hiervoor geen verklaring. De voorlichting aan de huurders is niet veranderd en de websites geven duidelijke informatie over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Er is afgesproken om in publicaties van de corporaties en de huurdersorganisaties te wijzen op de klachtenprocedure.

Mevrouw Koomen is per mei 2017 afgetreden als commissielid. De heer Rawee heeft zich per april 2017 herbenoembaar gesteld. Het huurderslid en het verhuurderslid van de commissie hebben hem voorgedragen voor een tweede termijn.

De bestuurders van de corporaties effectueerden de benoeming tot april 2020.

H. Rawee
voorzitter

Zeist, maart 2018

2. Overzicht klachten

Er zijn in het verslagjaar geen klachten ingediend bij de GAC.