



JAARVERSLAG 2025

Geschillenadviescommissie GAC WijDUZ

NabijWonen

Woongroen

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Voorwoord	3-4
Hoofdstuk 2 Samenstelling GAC WijDUZ	5
Hoofdstuk 3 Samenvatting verslag	6-7
Hoofdstuk 4 Overzicht onderwerpen klachten	8-9
4.1 Klachten 2025	
4.2 Woonplaats klager	
Hoofdstuk 5 Overzicht status en uitkomst klachten	10
Hoofdstuk 6 Klachtenbehandeling	11-12
Hoofdstuk 7 Overzicht klachten	13
Hoofdstuk 8 Samenvatting per hoorzitting	14-19
Contactgegevens GAC WijDUZ	20
Bijlage 1 Reglement GAC WijDUZ	21-27

1 VOORWOORD

De corporaties, NabijWonen en Woongroen 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. 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 naar de klager. Daarmee geeft de directeur-bestuurder aan dat de klachtprocedure is afgerond en dat de klager, als het antwoord niet naar tevredenheid is, als volgende stap contact op kan nemen met de GAC. Het blijft belangrijk dat deze klachtprocedure voor zowel de huurders als ook de corporatiemedewerkers duidelijk is. De interne klachtprocedure van de betreffende woningcorporatie moet van begin tot eind worden uitgevoerd en er moet op een duidelijke wijze worden aangegeven wanneer deze procedure is geëindigd.

De vacature van plaatsvervangend lid vanuit de directies is op dit moment nog niet ingevuld. Er wordt gezocht naar een geschikte kandidaat. De vacature van plaatsvervangend voorzitter is ingevuld door de heer Erdogan.

Op 1 januari 2024 is de Geschillenadviescommissie GAC WijDUZ gestart na de start van de nieuwe corporaties NabijWonen (voorheen RK Zeist en Heuvelrug Wonen) en Woongroen (voorheen Woongoed Zeist en SSW).

In 2025 werden er in totaal 41 klachten aan de GAC voorgelegd en hebben er uiteindelijk 11 hoorzittingen plaatsgevonden. Door bemiddeling van het secretariaat van de GAC tussen huurder en corporatie konden diverse klachten alsnog naar tevredenheid van de huurder en verhuurder worden afgehandeld. Daardoor was een behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting en het uitbrengen van een

advies door de commissie niet nodig. De commissie heeft tijdens 3 hoorzittingen afspraken gemaakt met alle partijen over vervolgacties in plaats van een uitspraak naderhand.

Aan het einde van het verslagjaar doorlopen diverse klachten nog de interne klachtenprocedure bij de corporaties of zijn inmiddels bijna in de afrondende fase. Twee klachten zijn half december ingediend bij de commissie en daarvan vond in 2026 de hoorzitting plaats.

Wat opviel dit jaar is dat bij sommige klachten de klachten alleen per mail besproken waren tussen de klager en corporatie. Ze hadden elkaar nog niet ontmoet voordat de hoorzitting plaatsvond.

Soms krijgen klagers geen reactie vanuit de corporatie en dienen ze de klacht in bij de GAC, maar dat is uiteraard geen klacht voor de GAC. De GAC stuurt dit dan door naar de corporatie, zodat zij eerst de mogelijkheid krijgen om de klacht op te lossen en de interne klachtenprocedure kunnen doorlopen. Komen zij er dan nog niet uit, dan kan er alsnog contact opgenomen worden met de GAC.

In 2026 zal er vanuit de GAC net als in 2025 extra aandacht aan worden gegeven dat de corporaties de directeursbrief bij een klacht versturen naar de huurder. Daarin moet het standpunt van de corporatie staan inzake de klacht en worden de mogelijke vervolgstappen benoemd voor het geval de klager het niet eens is met dit besluit. Zo wordt het voor de huurder duidelijker op welk moment contact opgenomen kan worden met de GAC en op welke manier. En voor de commissie is het makkelijker om het verloop van de klacht te bepalen en te zien wat er al door de corporatie is gedaan om de klacht te verhelpen en om in ieder geval het definitieve standpunt te vernemen.

Soms lukt het niet om op een korte termijn een klacht af te handelen. Als een klacht lange tijd loopt en er geen oplossing lijkt te komen, kan de GAC de corporatie vragen om een eindbrief te sturen naar de klager en een kopie naar de GAC. Dat is in 2025 een paar keer gedaan, om te zorgen dat er wel echt naar een oplossing gewerkt wordt en klagers niet onevenredig lang met een klacht blijven zitten.

H. Rawee
Voorzitter GAC WijDUZ

Zeist, maart 2026

2 SAMENSTELLING

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie WijDUZ

per 31 december 2025

Naam	Functie
De heer H. Rawee	Voorzitter
De heer H. Goorhuis	Lid op voordracht van de directies
De heer A. Erdogan	Lid op voordracht van de huurders tevens 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

3 SAMENVATTING VERSLAG

NabijWonen:

Van NabijWonen zijn er 5 klachten van huurders behandeld. Al deze klachten waren ontvankelijk. Hieruit zijn 2 hoorzittingen voortgekomen. Twee keer is een klacht ongegrond verklaard. Een van de vijf klachten is begin 2026 mondeling behandeld. Twee huurders hebben er op het laatste moment voor gekozen de klacht bij de Huurcommissie in te dienen. Een klacht kan niet bij de Huurcommissie en de Geschillenadviescommissie beide ingediend worden.

De onderwerpen die behandeld zijn inzake de klachten tegen NabijWonen zijn:

- **Intrekken woningaanbieding**
- **Overlast/bedreiging**
- **Schimmel/vocht/ratten/dienstverlening**
- **Ontbreken rookmelder bij aanvang huur**

Woongroen:

Voor Woongroen zijn 36 klachten behandeld, 22 klachten zijn ontvankelijk verklaard en hieruit zijn 9 hoorzittingen voortgekomen. Twee keer is een klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard door de GAC, 4 keer ongegrond. Tijdens 3 hoorzittingen zijn afspraken gemaakt met alle partijen over vervolgacties in plaats van een uitspraak naderhand. Drie zaken zijn alsnog door Woongroen opgelost zonder hoorzitting (allen gegrond). Bij veel klachten was de interne klachtenprocedure nog niet doorlopen of was de klacht nog niet bekend. Die klachten zijn alsnog opgepakt door de corporatie. Twee zijn niet behandeld omdat er ook een zaak bij de Huurcommissie was gestart. Over een klacht was al een uitspraak gedaan door de Huurcommissie. Een klager heeft alsnog de klacht ingediend bij de Huurcommissie. Niet alle klachten die in het verslagjaar zijn ingediend zijn in 2025 afgerond. Een hoorzitting heeft begin 2026 plaatsgevonden. Er zijn nog diverse klachten waarvoor de corporatie acties uit heeft staan om de klachten te verhelpen. Mocht de klacht toch niet opgelost kunnen worden, dan pakt de GAC de klacht verder op.

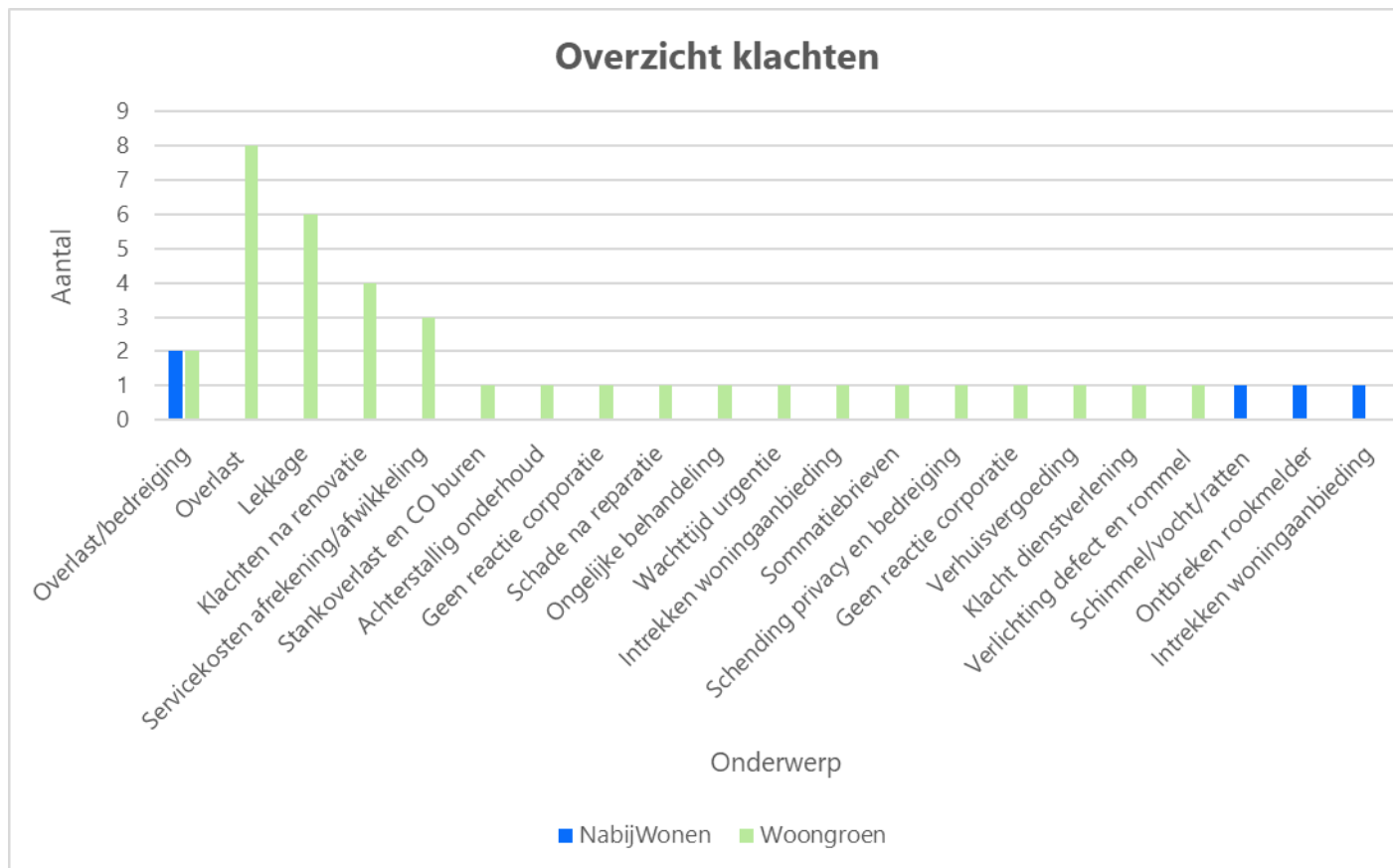
De onderwerpen die behandeld zijn inzake de klachten tegen Woongroen zijn:

- **Stankoverlast en CO buren**
- **Achterstallig onderhoud en klacht dienstverlening**
- **Overlast en gebrek aan communicatie werkzaamheden geen reactie**
- **Overlast buren**
- **Overlast en bedreiging**
- **Overlast en gebrek aan transparantie**
- **Overlast wildplassen**
- **Overlast en dienstverlening**
- **Geen reactie corporatie**
- **Lekkage bovenburen**
- **Lekkage en renovatie**
- **Lekkage en schade**
- **Lekkage/schimmel/stank/overlast**
- **Schade na reparatie**
- **Ongelijke behandeling**
- **Wachttijd urgentie andere woning**
- **Klachten na renovatie**
- **Renovatie, gebrek aan communicatie en nalatige opvolging**
- **Intrekken woningaanbieding**
- **Servicekosten afrekening/afwikkeling/dienstverlening**
- **Sommatiebrieven**
- **Schending privacy door camera's, bedreiging en dienstverlening**
- **Verhuisvergoeding**
- **Klacht dienstverlening**
- **Verlichting defect en rommel**

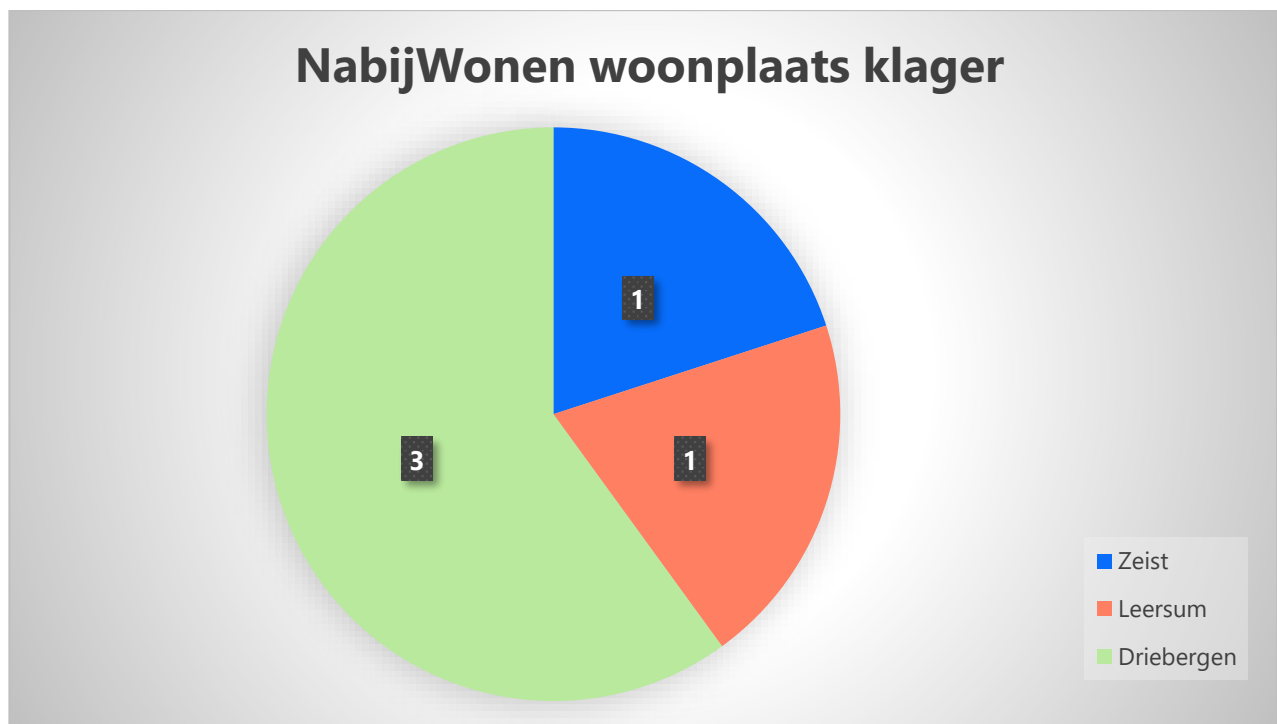
4 Overzicht onderwerpen klachten

4.1 Klachten 2025

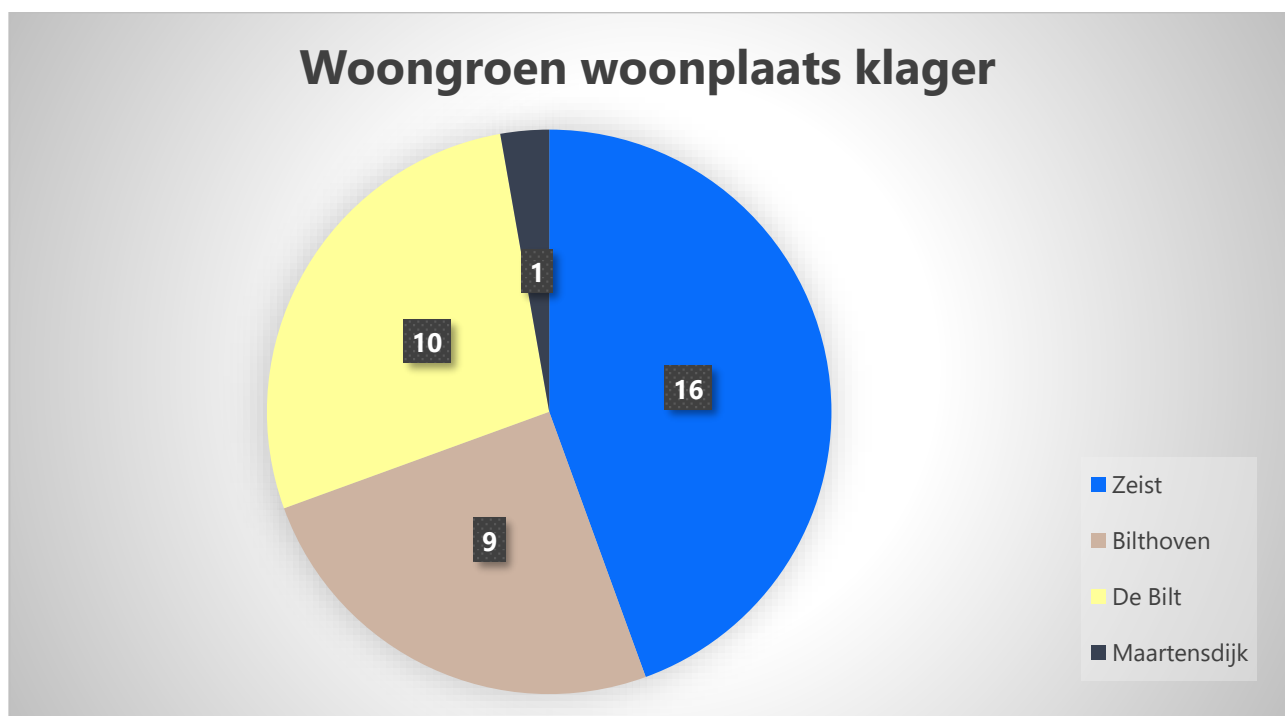
Hieronder een overzicht van de diversiteit van de klachten. Een klacht over dienstverlening wordt bijna altijd in combinatie met een andere klacht ingediend. Dus die zijn niet los in dit overzicht bij de onderwerpen vermeld als er al een ander onderwerp stond.



4.2 Woonplaats huurder die de klacht heeft ingediend.

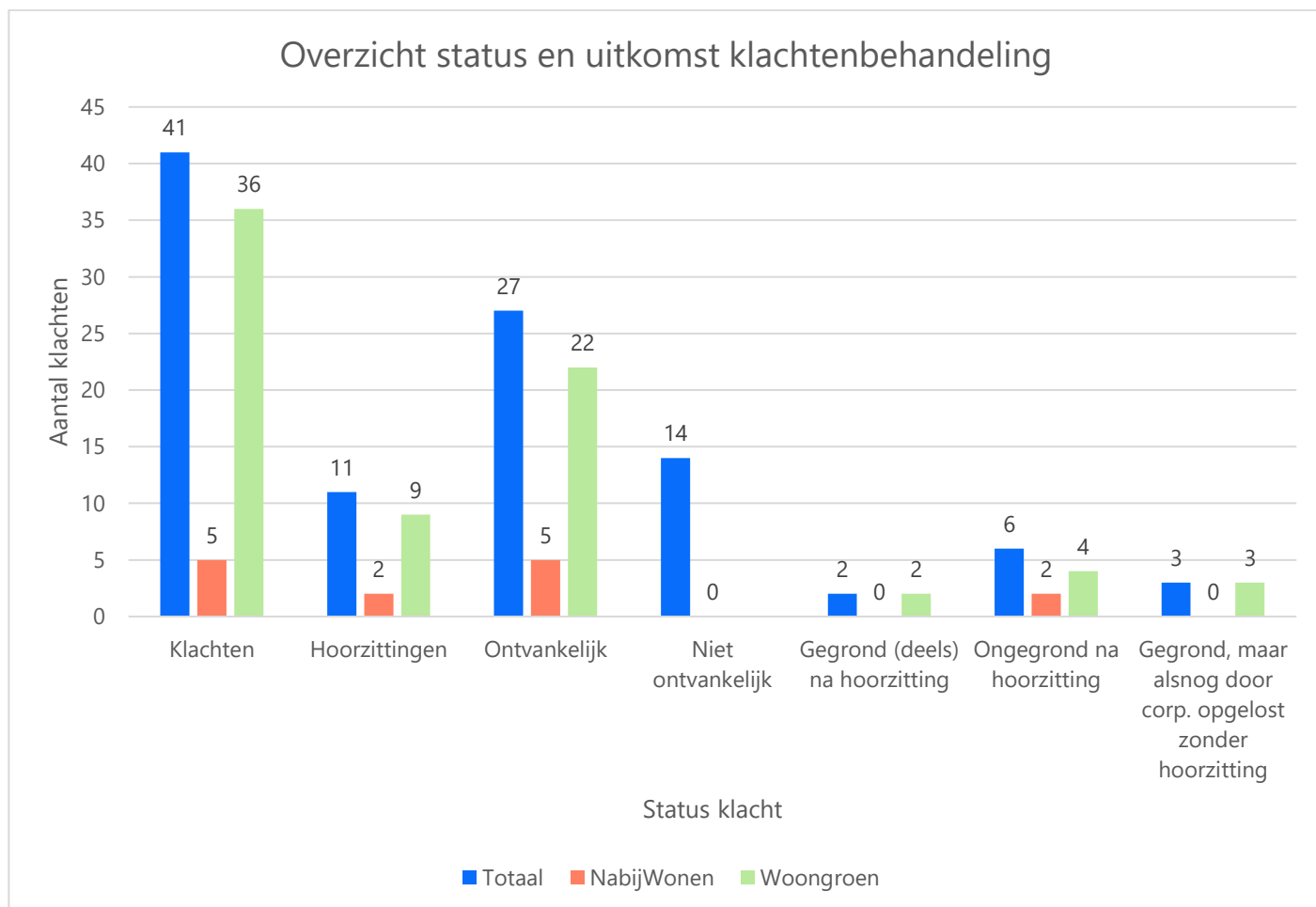


NabijWonen heeft 5 klachten ontvangen in 2025. In 2024 waren het 6 klachten.



Woongroen heeft 36 klachten ontvangen in 2025. In 2024 waren het 42 klachten.

5 Overzicht status en uitkomst klachten



De klachten die wel ontvankelijk zijn, maar geen hoorzitting zijn geworden, zijn vooraf alsnog opgelost door de corporatie, is een hoorzitting van afgezegd, een klacht ingetrokken, alsnog naar de Huurcommissie of nog een lopende zaak bij de coporatie.

Afgelopen jaar en dit jaar:

2024										
Klachten	48	Hoorzitting	9 (gedeeltelijk)	Gegrond	Ongegrond	Afspraken gemaakt	Ontvankelijk	Opgelost voor hoorzitting	Huurcommissie	Hoorzitting afgezegd
NabijWonen	6		2	2	2		5	1		
Woongroen	42		7	2	3		27	2		1
2 zaken lopen door in 2025 dan de hoorzitting gepland (1 NW 1 WG)										
2025										
Klachten	41	Hoorzitting	11 (gedeeltelijk)	Gegrond	Ongegrond	Afspraken gemaakt	Ontvankelijk	Opgelost voor hoorzitting	Huurcommissie	Hoorzitting afgezegd
NabijWonen	5		2		2		5		2	1
Woongroen	36		9	2	4	3	22	3	4	
2 zaken lopen door in 2026 dan de hoorzittingen gepland (2 WG) zijn in deze telling verwerkt										
1 zaak hoorzitting heeft recent in 2026 plaatsgevonden, zijn afspraken gemaakt in deze telling 2025 verwerkt										

6 Klachtenbehandeling door de GAC

Alle klachten die zijn ingediend bij de Geschillenadviescommissie zijn in behandeling genomen. Per zaak is er gekeken of de klacht ontvankelijk is en wat de mogelijkheden zijn voor de commissie om de huurder/relatie en corporatie te helpen om de klacht helder te krijgen en de klacht op te lossen. Bij alle klachten is er contact opgenomen met de woningcorporatie om navraag te doen of de klacht bekend is en wat de status van de klacht op dat moment is. De verhuurders hebben ook alle klachten in behandeling genomen.

Werkwijze klachtbehandeling:

De werkwijze van de commissie is voor het grootste deel vastgelegd in het reglement. Dit is ook op de websites van de beide corporaties te vinden. Zie contactgegevens aan het einde van het verslag. Het reglement van de GAC (commissie) is ook als bijlage bij dit jaarverslag toegevoegd.

Werkwijze:

- Binnen 2 weken nadat de commissie een schriftelijke klacht heeft ontvangen, stuurt het secretariaat de huurder een ontvangstbevestiging.
- In de ontvangstbevestiging meldt de commissie dat zij binnen 14 dagen laat weten of zij de klacht in behandeling neemt of niet. Neemt zij de klacht niet in behandeling? Dan legt zij dit aan de huurder uit. Op grond van het reglement neemt de commissie bijvoorbeeld geen klachten in behandeling over huurprijswijzigingen of afrekening servicekosten. Ook klachten over kwesties die zijn voorgelegd aan de rechter, Huurcommissie of die te lang geleden zijn gebeurd, neemt de commissie niet in behandeling.
- De commissie stuurt de klacht altijd door naar de betreffende corporatie met het verzoek om binnen 7 dagen een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Het gebeurt zeer regelmatig dat een huurder de klacht niet eerst heeft voorgelegd aan de corporatie. In dat geval vraagt de commissie de corporatie om op de hoogte gehouden te worden van de status van de klacht. Na 1-2 maanden wordt vaak nagevraagd of de huurder tevreden is met de afhandeling van de klacht door de corporatie. Is dit het geval, dan wordt het dossier gesloten en anders wordt er gekeken of de klacht ontvankelijk is en er een hoorzitting gepland kan worden.
- Is de gehele klachtenprocedure al doorlopen bij de corporatie en is er een zogenaamde directeursbrief verstuurd naar de huurder met daarin het standpunt van de corporatie, dan wordt er een hoorzitting gepland als de klacht ontvankelijk is. Binnen 6 weken vindt de hoorzitting plaats. Zowel de huurder als

de corporatie worden hiervoor uitgenodigd. Deze hoorzitting vindt meestal plaats op het kantoor van de betreffende corporatie of in de woonplaats van de huurder die de klacht heeft ingediend. Zo kost het de huurder en de medewerker(s) van de corporatie geen extra reistijd. Tijdens de hoorzitting kan de huurder zijn klacht mondeling toelichten en uitleggen welke klachten er zijn. De vertegenwoordiger van de corporatie kan het standpunt van de corporatie toelichten. De commissie kan beide partijen nog vragen stellen om duidelijk te krijgen waar de klacht om draait. Vooraf krijgen beide partijen uiteraard nog de mogelijkheid om extra informatie aan te leveren voor het dossier.

- Soms is het nodig om op locatie te bekijken waar de klacht over gaat, dan wordt er een huisbezoek gepland na de hoorzitting, waarbij 2 leden van de commissie aanwezig zijn.
- Soms lukt het om alsnog tijdens de hoorzitting te bemiddelen en wordt er een afspraak gemaakt tussen de huurder en corporatie. De commissie verstuurt dan de afspraken naar de aanwezigen. In dat geval hoeft er geen uitspraak gedaan te worden.
- Als er tijdens de mondelinge behandeling geen afspraak tot stand komt waarmee de klacht kan worden opgelost brengt de commissie binnen 3 weken het advies uit aan de directie van de corporatie. De huurder ontvangt een kopie van het advies.
- De directie neemt vervolgens binnen 1 maand een beslissing naar aanleiding van de klacht en het gegeven advies. Zij stuurt de beslissing naar de commissie en de huurder. De directie is niet verplicht het advies op te volgen, maar kan alleen om zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Neemt zij het advies niet over? Dan moet zij dit schriftelijk en goed motiveren aan de huurder en aan de commissie. De commissie heeft ervaren dat haar adviezen uiterst serieus worden genomen. Van de bevoegdheid om af te wijken van het advies is nog nooit gebruik gemaakt.
- Over het advies van de commissie kan de huurder niet meer in discussie met de commissie. Is de huurder ontevreden over het advies? Dan kan de huurder contact opnemen met de Huurcommissie of naar de kantonrechter gaan.
- Er zijn geen kosten voor de huurder als ze een klacht willen indienen bij de GAC.

7 Overzicht klachten

Jaar	Corp.	Plaats	Zitting	Status	Onderwerp klacht	Ontv.	Geground
ongroen: WG							
blauw: Wonen: NW							
2024/2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Loopt	Stankoverlast en CO buren	ja	n.v.t.
2024/2025	WG	Bilthoven	Hoorzitting	Afgerond	Renovatie	ja	Ongegrond
2024/2025	NW	Driebergen	Hoorzitting	Afgerond	Intrekken woningaanbieding	ja	Ongegrond
2024/2025	NW	Leersum	Na hoorzitting 2024 nog klachten	Afgerond	Overlast/bedreiging	ja	n.v.t.
2024/2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Loopt	Achterstallig onderhoud en dienstverlening	ja	n.v.t.
2025	WG	Bilthoven	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Lekkage bovenburen	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast buren	nee	n.v.t.
2025	NW	Driebergen	Huurcommissie ingediend	Loopt	Schimmel/vocht/ratten dienstverlening	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast en bedreiging	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Bemiddeld	Afgerond	Geen reactie corporatie	nee	n.v.t.
2025	WG	De Bilt	Bemiddeld	Afgerond	Schade na reparatie	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Ongelijke behandeling	nee	n.v.t.
2025	WG	Maartensdijk	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast en dienstverlening	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Niets meer van klager vernomen	Loopt	Indeling douche na renovatie	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Urgentie andere woning wachttijd	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast wildplassen	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Lekkage en renovatie	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Klacht door WG opgepakt	Loopt	Overlast en bedreiging	nee	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Bemiddeld	Afgerond	Lekkage en schade	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Hoorzitting	Afgerond	Lekkage/Schimmel/stank/overlast	ja	Gedeeltelijk geground
2025	WG	De Bilt	Doorverwezen	Afgerond	Intrekken woningaanbieding	ja	n.v.t.
2025	WG	De Bilt	Doorverwezen	Afgerond	Afrekening servicekosten	nee	n.v.t.
2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Afgerond	Lekkage renovatie	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Hoorzitting	Afgerond	Lekkage en schade	ja	Ongegrond
2025	WG	De Bilt	Hoorzitting	Afgerond	Sommatiebrieven herstel	ja	Gedeeltelijk geground
2025	WG	Bilthoven	Hoorzitting	Afgerond	Schending privacy en bedreiging	ja	Ongegrond
2025	NW	Zeist	Huurcommissie ingediend	Afgerond	Overlast/bedreiging	ja	n.v.t.
2025	WG	Zeist	Hoorzitting	Afgerond	Overlast en gebrek aan transparantie	ja	Ongegrond
2025	WG	Zeist	Hoorzitting	Afgerond	Klachten na renovatie	ja	Afspraken gemaakt
2025	WG	De Bilt	Huurcommissie al uitspraak	Afgerond	Afwikkeling servicekosten	nee	n.v.t.
2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Afgerond	Overlast bovenburen	nee	n.v.t.
2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Afgerond	Renovatie, gebrek aan communicatie	ja	n.v.t.
2025	WG	Bilthoven	Bemiddeld	Afgerond	Geen reactie	nee	n.v.t.
2025	WG	De Bilt	Hoorzitting	Afgerond	Servicekosten	ja	Afspraken gemaakt
2025	WG	De Bilt	Bemiddeld	Afgerond	Verhuisvergoeding	ja	n.v.t.
2025	WG	De Bilt	Bemiddeld	Afgerond	Klacht dienstverlening	ja	n.v.t.
2025	WG	De Bilt	Bemiddeld	Afgerond	Defecte verlichting en rommel	ja	n.v.t.
2025/2026	WG	Zeist	Huurcommissie	Afgerond	Overlast en slechte communicatie	nee	n.v.t.
2025	NW	Driebergen	Hoorzitting	Afgerond	Ontbreken rookmelder bij aanvang huur	ja	Ongegrond
2025/2026	WG	De Bilt	Hoorzitting	Loopt	Overlast bovenburen	ja	Afspraken gemaakt

8 Samenvatting per hoorzitting

1. Klacht over onterechte herinneringen/aanmaningen (stookkosten 2024)

- **Kern klacht huurder:**
 - Huurder ontving in 2024 herinneringen en sommaties voor stookkosten die later onterecht bleken.
 - Corporatie reageerde niet op een brief.
 - Huurder vindt dat de afdeling Incasso te snel en onzorgvuldig handelde en dat interne communicatie ontbreekt.
 - De corporatie meldde de betalingsachterstand aan de sociale dienst. Dit voelde voor huurder als een beschuldiging van betalingsproblemen.
- **Reactie corporatie:**
 - Erkenning dat de brief van huurder onbeantwoord bleef (excuses).
 - Herinneringen zijn standaard onderdeel van het incassoproces.
 - Vordering stond volgens administratie nog open, daarom toch herinneringen/aanmaningen.
 - Dispuut over bedrag is geen reden om incasso stop te zetten.
 - Als de huurder na de 10^e betaalt dan start het systeem automatisch herinneringen.
- **Uitspraak commissie:**
 - Klacht **gedeeltelijk gegrond**.
 - Bij betwiste en aan Huurcommissie voorgelegde stookkosten → **alleen herinneringen sturen, geen sommaties of ontbindingsdreiging**.

2. Intrekken woningaanbieding (niet verschijnen kandidaat)

- Klaagster verscheen niet op de bezichtiging/afspraken ondanks aandringen.
 - Corporatie trok daarom de woningaanbieding in en bood die aan de volgende kandidaat.
 - Commissie oordeelt dat corporatie dit mocht doen i.v.m. leegstand voorkomen.
 - Klacht **ongegrond**.
-

3. Vergoeding schade laminaat (lekkage)

- **Huurder:**
 - Wacht al twee jaar op schadevergoeding voor laminaatschade.
 - Verwijst naar verzekeringsrapport dat volgens hem corporatie verplicht tot betalen.
 - **Corporatie:**
 - Geen bewijs dat de schade door lekkage komt.
 - Ook als schade door lekkage komt, is corporatie niet aansprakelijk (geen verwijtbaar handelen).
 - Schade aan laminaat door lekkage valt onder eigen verantwoordelijkheid huurder volgens onderhouds-ABC.
 - En de lekkage is door verhuurder meteen verholpen, ook op dit punt is geen sprake van nalatigheid.
 - **Commissie:**
 - De commissie volgt de corporatie; geen bewijs van aansprakelijkheid klacht **ongegrond**.
-

4. Technische gebreken & overlast door buurman

- **Huurder:**
 - Klachten over stank, geluiden waterleiding, lekkage, schimmel.
 - Onvoldoende optreden bij overlast door benedenbuur (dieren).
 - **Commissie:**
 - Technische klacht **gedeeltelijk gegrond**: problemen duurden te lang, onvoldoende adequaat gereageerd. Overlastklacht **ongegrond**.
 - Huurder heeft recht op compensatie, mogelijk in vorm van aanbidding vergelijkbare woning.
-

5. Overlast en cameratoezicht door buur – onvoldoende optreden

- **Huurders (klacht door meerdere huishoudens ingediend die ook aanwezig waren bij de hoorzitting):**
 - Intimidatie, camera's gericht op woningen, privacy-inbreuk.
 - Corporatie zou onvoldoende optreden.
 - **Commissie:**
 - Corporatie heeft juiste stappen gevolgd:
 - Onderzoek gedaan
 - Buurtbemiddeling gestart (gestopt door inmenging andere instanties)
 - Juridische actie niet mogelijk vanwege gebrek aan bewijs
 - Klacht **ongegrond**.
 - Corporatie doet wat mogelijk is; advies: huurders → opnieuw buurtbemiddeling inschakelen.
-

6. Renovatie – vergoedingen & herstel laminaat

- **Klachten huurder:**
 - Vergoeding laminaat
 - Ongeriefsvergoeding
 - Vergoeding wegens vertraging
 - Excuses en beter begrip
 - **Commissie:**
 - **Laminaat:** corporatie in gelijk → vloer economisch afgeschreven; aanbod vergoeding is redelijk.
 - **Ongerief:** geen recht op vergoeding; sociaal statuut voorziet er niet in.
 - **Vertraging:** corporatie compenseert door extra werkzaamheden → geen financiële vergoeding.
 - **Excuses/begrip:** beide partijen hadden aandeel; geen extra maatregelen.
Eindconclusie: Klacht grotendeels **ongegrond**.
-

7. Slechte communicatie over dossier & ZAV-afspraken (na renovatie)

- **Huurder:**
 - Corporatie reageerde eerst helemaal niet en later slecht op verzoek om gesprek en inzage dossier.
 - Onzekerheid over ZAV-afspraken.
 - **Commissie:**
 - Communicatie verliep slecht; dit is onwenselijk.
 - Tijdens behandeling duidelijkheid gevonden: oude ZAV-afspraken stonden verstopt in het archief van de corporatie in groot PDF-bestand.
 - **Afspraken:**
 - Huurder levert bewijsstukken aan.
 - Corporatie levert verslag warme opname aan.
 - Partijen maken samen afspraken over oplevering bij eind huur.
 - **Gevolg:**
 - Er zijn afspraken gemaakt, dus er was geen advies nodig. Klacht feitelijk alsnog opgelost. Het heeft nog wel een tijd geduurd voordat de corporatie de afspraken (gedeeltelijk) is nagekomen en niet helemaal naar wens van de klager.
-

8. Toewijzing woning aan statushouders en communicatie hierover

- **Huurder:**
 - Oneens met toewijzing direct naast zijn woning en met communicatie hierover.
- **Commissie:**
 - De corporatie moet zich houden aan afspraken en wetten over het toewijzen van woningen, ook aan statushouders. De commissie vindt dat de corporatie dat zorgvuldig doet.
 - Beleidskeuzes corporatie worden niet inhoudelijk getoetst.
 - Niet verstrekken van privacygevoelige info is terecht. De corporatie mag nooit privé-informatie van andere bewoners delen.
 - Klacht **ongegrond**.

9. Geen huurcompensatie eerste maand i.v.m. ontbreken rookmelder

- **Huurster:**
 - Wil volledige maandhuur terug.
 - **Commissie:**
 - Verhuurder had rookmelder vooraf moeten controleren, maar keuze voor inspectie op eerste huurdag was begrijpelijk.
 - Huurster heeft gebreken niet direct gemeld.
 - Ernst gebrek rechtvaardigt geen volledige huurteruggaaf.
 - Aanbod corporatie: **twee weken huur vergoeding** → commissie vindt dit redelijk.
 - **Uitspraak:** Klacht **ongegrond**, wél advies tot betalen 2 weken huur als compensatie.
-

10. Geluidsoverlast bovenbuurvrouw (gehorig complex)

- **Huurder:**
 - Overlast door luide telefoongesprekken, ook 's nachts.
 - Inspectie vloer duurde te lang.
 - Buurtbemiddeling stopte.
 - Corporatie moet leefregels handhaven.
 - **Corporatie:**
 - Gehorigheid bekend; geluiden zijn leefgeluiden, niet objectief overlast.
 - Wel bereid tot gesprekken als logboeken aanleiding geven.
 - **Afspraken:**
 - Huurder en twee burens leveren logboeken over 8 weken in.
 - Als aanleiding → corporatie organiseert gesprek tussen burens.
 - Geen advies door commissie vanwege concrete afspraken.
-

11. Stofzuigen in schoonmaakcontract – slechte communicatie

- **Huurder + 27 bewoners:**
 - Willen stofzuigen verwijderen uit pakket schoonmaker.
 - Communicatie corporatie slecht; stofzuigen werd later zonder overleg hervat.
- **Commissie:**
 - Fouten erkend door corporatie.
 - Corporatie betaalt **kosten stofzuigen 2025** zelf.
 - Stofzuigen wordt zo snel mogelijk gestopt.
 - Corporatie vraagt alle bewoners om voorkeur voor 2026.
- **Conclusie:**
 - Klacht opgelost → geen advies nodig.

Naar aanleiding van de behandelde klachten heeft de commissie de volgende aanbevelingen:

De belangrijkste punten voor bewoners:

- Meld problemen altijd zo snel mogelijk.
- Houd bij overlast soms een logboek bij (tijdstip, soort geluid/overlast).
- Wees niet bang door te vragen als iets onduidelijk is.
- De corporatie moet zorgvuldig handelen, maar kan alleen optreden als er voldoende informatie is.

Belangrijkste punten voor de corporaties:

- Interne communicatie en dossieropbouw moeten beter om onnodige klachten te voorkomen.
- Bewoners verwachten snellere en duidelijkere terugkoppeling.
- Overlastsituaties blijven complex; goede documentatie is cruciaal.
- Bij renovaties en servicekosten is heldere uitleg vooraf essentieel.

CONTACTGEGEVENS GAC WijDUZ

gac@woongroen.nl

S. van den Burg

Steniaweg 44

3702 AH ZEIST

Websites van de corporaties

www.nabijwonen.nl

www.woongroen.nl

Reglement

Gezamenlijke Geschillenadviescommissie

GAC WijDUZ

**Van de twee samenwerkende Woningcorporaties in:
Wijk bij Duurstede, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug en Zeist**

NabijWonen

&

Woongroen

Reglement Geschillenadviescommissie Klachtencommissie art 109 BTIV

Artikel 1: Begrippen

Klachten- Commissie	De commissie, ingesteld door één of meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporatie	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) heeft ingesteld.
Bestuur	Het bestuur van een corporatie. In het geval dat de klachtencommissie is ingesteld door meerdere corporaties wordt onder het bestuur verstaan de besturen van de corporaties gezamenlijk.
Huurders- organisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewoners- commissie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder
Klager	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.• Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder n.• Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.• Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.• Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.
Klacht	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
Advies	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s);
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
 - d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie ;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie aaneensluitende termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van

af treden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.

7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
7. De volledige klachtenprocedure van de corporatie moet doorlopen zijn, voordat de huurder de klacht kan indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - e. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - i. het geschil betrekking heeft op de (wijze van) registratie als woningzoekende en woningtoewijzing. Hiervoor is een (regionale) klachtencommissie aanbodsysteem.

- j. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - k. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uit- gebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is af- geweken.
 - l. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huur- beëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
 - m. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - n. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de ge- schillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachten- commissie gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk

behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.

3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.