



JAARVERSLAG 2024

Geschillenadviescommissie GAC WijDUZ

NabijWonen
Woongroen

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Voorwoord	4-5
Hoofdstuk 2 Samenstelling GAC WijDUZ	6
Hoofdstuk 3 Samenvatting verslag	7-8
Hoofdstuk 4 Onderwerpen klachten	9-10
4.1 Klachten 2024	
4.2 Woonplaats klager	
Hoofdstuk 5 Overzicht klachten	11
Hoofdstuk 6 Klachtenbehandeling	12-14
Contactgegevens GAC WijDUZ	15

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 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.

De vacature van plaatsvervangend lid vanuit de directies en die van plaatsvervangend voorzitter zijn nog niet ingevuld. Er wordt nog gezocht naar geschikte kandidaten.

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 2024 werden er in totaal 48 klachten aan de GAC voorgelegd en hebben er uiteindelijk 9 hoorzittingen plaatsgevonden. Drie zaken met hetzelfde onderwerp vanuit dezelfde bewonerscommissie zijn in 1 hoorzitting behandeld. Door bemiddeling van het secretariaat van de GAC tussen huurder en corporatie konden diverse klachten alsnog naar genoegen van de huurder worden afgehandeld. Daardoor was een behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting en het uitbrengen van een advies door de commissie niet nodig.

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 2025 de hoorzitting plaats.

Wat opvalt dit jaar is dat er zeer regelmatig gemeld werd dat de huurder geen reactie kreeg op mails of niet werd teruggebeld vanuit de corporatie. Dit tot ergernis van de huurder. De huurder is

vaak lange tijd bezig met bijvoorbeeld reparaties, renovatie ed. en denkt dat de "klacht" dan bekend is bij de corporatie, maar de corporatie ziet het als gewone reparatie, een contactmoment of bijvoorbeeld een verzoek in een renovatietraject en niet als klacht. Zo komt het als klacht bij de GAC terecht, maar de corporatie moet eerst de mogelijkheid krijgen om de klacht op te lossen, zonder tussenkomst van de GAC.

In 2025 zal er vanuit de GAC extra aandacht gegeven worden dat de corporaties de directeursbrief bij een klacht versturen naar de huurder met daarin het standpunt van de corporatie inzake de klacht en het benoemen van de mogelijkheden als ze het niet eens zijn 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 bezien wat er al door de corporatie is gedaan om de klacht te verhelpen.

H. Rawee

Voorzitter GAC WijDUZ

Zeist, maart 2025

2 SAMENSTELLING GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

Leden gezamenlijke Geschillenadviescommissie WijDUZ

per 31 december 2024

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
Vacature	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 6 klachten van huurders behandeld. Van deze 6 klachten zijn er 5 ontvankelijk verklaard. Hieruit zijn 2 hoorzittingen voortgekomen. Twee keer is een klacht (deels) gegrond verklaard en 2 keer ongegrond. Bij 1 zaak is er voor de hoorzitting een oplossing gevonden voor de klacht en is de klacht naar tevredenheid van de klager opgelost.

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

• Geen reactie op berichten
• Woningruil
• Lekkage
• Intrekken woningaanbieding
• Overlast en klacht dienstverlening
• Afrekening energie

Woongroen:

Voor Woongroen zijn 42 klachten van huurders behandeld. Van deze 42 klachten zijn er 27 klachten ontvankelijk verklaard. Hieruit zijn 7 hoorzittingen voortgekomen. Tijdens 1 hoorzitting zijn gelijktijdig 3 klachten behandeld die dezelfde klacht hadden en door 3 bewoners uit dezelfde wijk/bewonerscommissie zijn ingediend. Zo werd er voorkomen dat er 3 keer een hoorzitting zou plaatsvinden met hetzelfde onderwerp en dezelfde uitkomst. Twee keer is een klacht (deels) gegrond verklaard door de GAC, drie keer ongegrond en bij 1 klacht heeft de huurder de hoorzitting afgezegd omdat ze de corporatie de kans wilde geven de klacht alsnog op te lossen. Twee zaken zijn alsnog door de Woongroen opgelost zonder hoorzitting (deze 2 zaken waren gegrond). Vier zaken zijn on-hold gezet bij de GAC, omdat er nog acties lopen bij de verhuurder. Worden deze niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt alsnog een hoorzitting gepland. Bij veel klachten was de interne klachtenprocedure bij Woongroen nog niet doorlopen of de klacht nog niet bekend en is de klacht alsnog opgepakt door de corporatie. Eén hoorzitting staat in 2025 gepland.

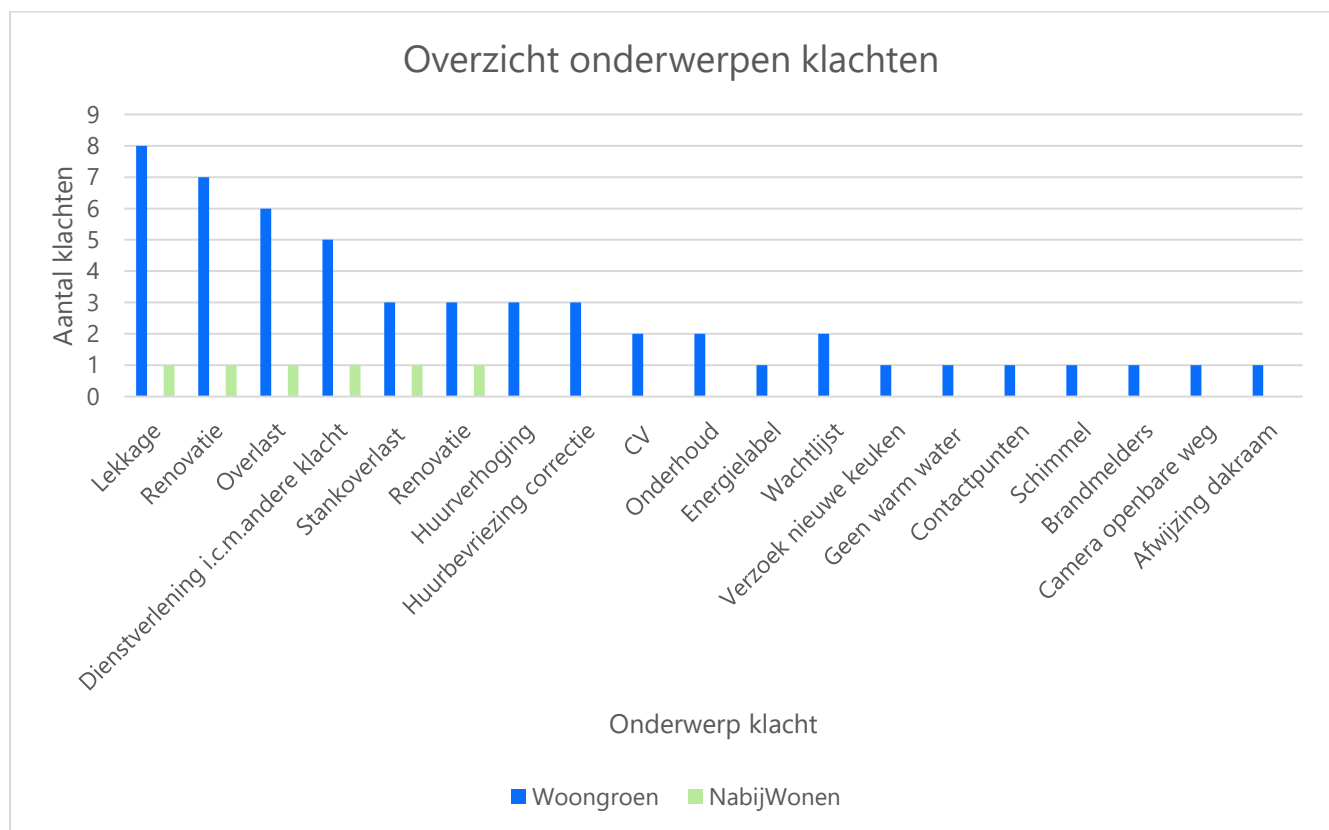
De onderwerpen die behandeld zijn inzake de klachten tegen Woongroen zijn:

• Renovatie
• Overlast
• Dienstverlening i.c.m. andere klachten en geen reactie op berichten
• Lekkage
• Stankoverlast
• Huurverhoging
• Huurbevrozing correctie
• CV
• Onderhoud
• Energielabel
• Wachtlijst woning
• Verzoek nieuwe keuken
• Geen warm water
• Contactpunten
• Schimmel
• Brandmelders
• Camera openbare weg
• Afwijzing dakraam

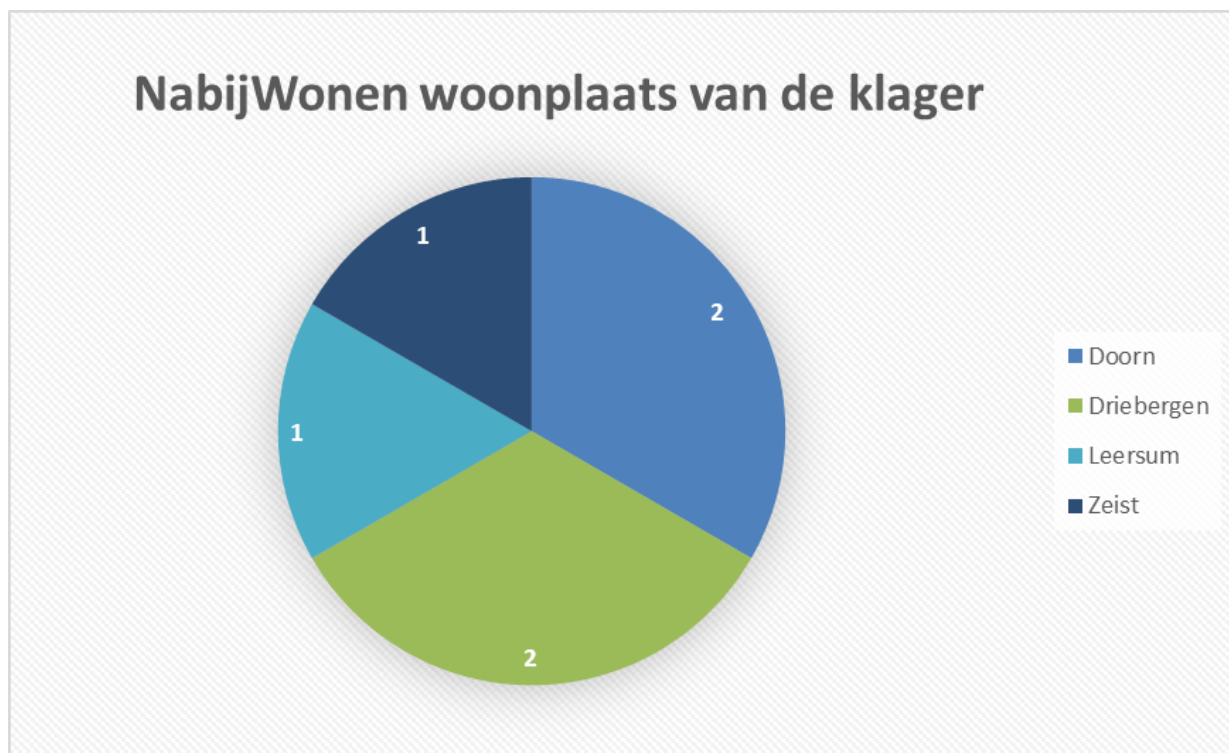
4 OVERZICHT ONDERWERPEN KLACHTEN

4.1 Klachten 2024

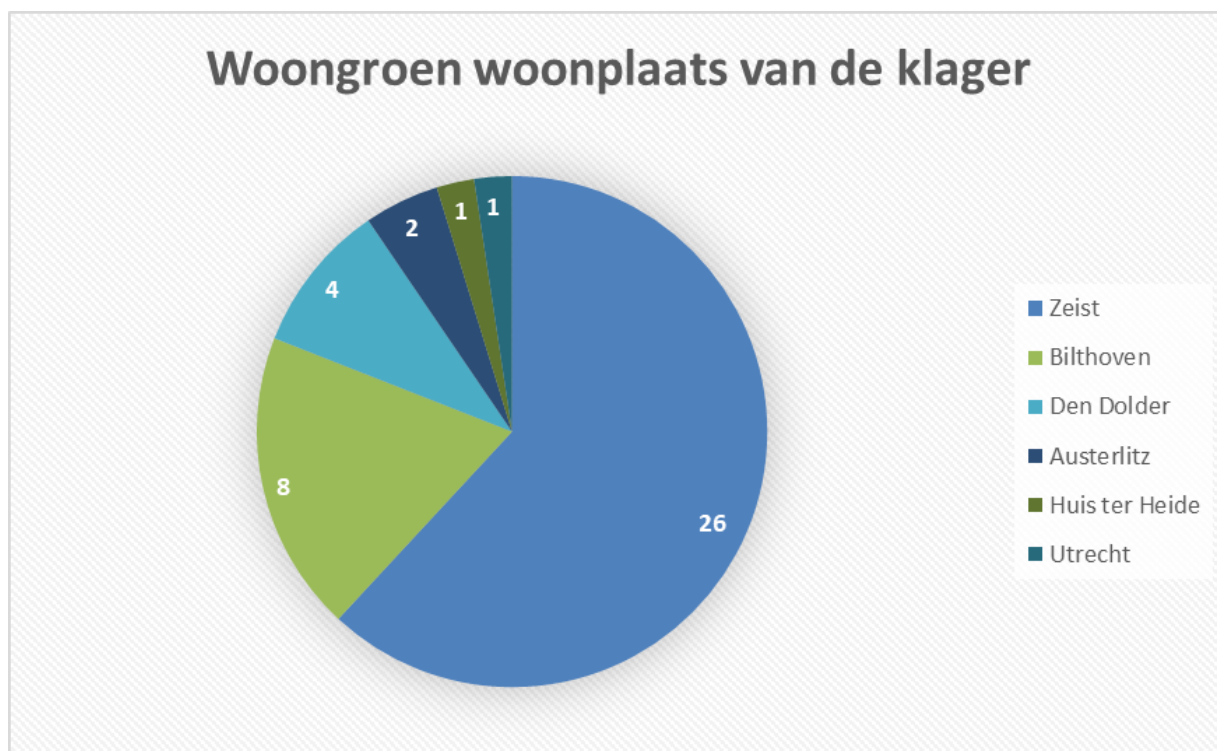
Hieronder een overzicht van de diversiteit van de klachten. Een klacht over dienstverlening wordt eigenlijk altijd in combinatie met een andere klacht ingediend.



4.2 Woonplaats huurder die de klacht heeft ingediend.

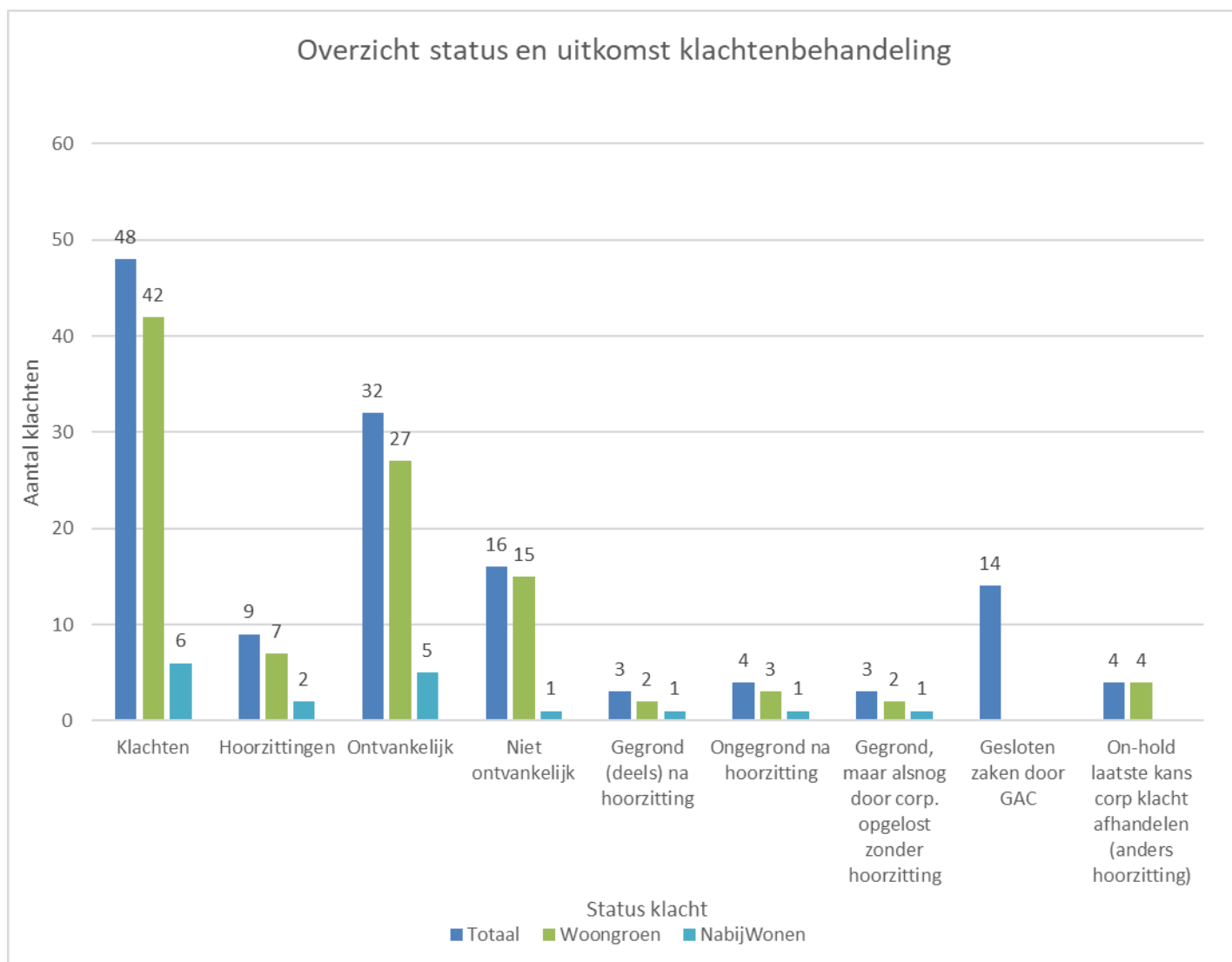


NabijWonen heeft 6 klachten ontvangen in 2024.



Woongroen heeft 42 klachten ontvangen in 2024.

5 OVERZICHT KLACHTEN



6 KLACHTENBEHANDELING

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 te helpen 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 sites van de beide corporaties te vinden. Zie contactgegevens aan het einde van het verslag.

Werkwijze:

- Binnen 2 weken nadat de commissie een schriftelijke klacht heeft ontvangen, stuurt het secretariaat de huurder een ontvangstbevestiging.
- In de ontvangstbevestiging meldt de Geschillenadviescommissie 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 een maand wordt 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, 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.

- 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 Geschillenadviescommissie bij aanwezig zijn.
- Na de hoorzitting wordt er een advies geschreven door de Geschillenadviescommissie die binnen 3 weken naar de corporatie wordt verstuurd. Deze wordt ook ter informatie naar de huurder gestuurd die de klacht heeft ingediend.
- 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.
- De commissie brengt 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 Geschillenadviescommissie 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 Geschillenadviescommissie. 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 Geschillenadviescommissie kan de huurder niet meer in discussie met de Geschillenadviescommissie. Is de huurder ontevreden over het advies? Dan kan de huurder contact opnemen met de huurcommissie of naar de kantonrechter.
- Is de huurder hierna nog niet tevreden en heeft diegene alle stappen zoals hiervoor beschreven doorlopen, dan kan de gang van zaken voorgelegd worden aan de Commissie Governancecode. Die toetst vervolgens of 1 van de beginselen uit de Governancecode is geschonden.

Woongroen = WG							
Nabij Wonen = NW							
Nr.	Corp.	Ontv.	Plaats	Zitting	Onderwerp	Geground	Advies overgenomen door corp.
1	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Lekkage en klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
2	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Overlast en klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
3	WG	Ja	Den Dolder	Bemiddeling	Huurverhoging en cv/brandmelders	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
4	WG	Ja	Bilthoven	Bemiddeling	Achterstallig onderhoud en klacht dienstverlening	n.v.t.	Loopt bij de corporatie
5	WG	Ja	Bilthoven	Bemiddeling	Stankoverlast en CO burens	n.v.t.	Loopt bij de corporatie
6	WG	Nee	Austerlitz	Bemiddeling	Lekkage en dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
7	WG	Nee	Bilthoven	Bemiddeling	Problemen in de wijk	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
8	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Geen warm water	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
9	WG	Nee		Bemiddeling	Contactpunten	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
10	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Overlast en klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
11	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Afwijzing dakraam	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
12	WG	Ja	Austerlitz	Bemiddeling	Lekkage en dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
13	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Stankoverlast	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
14	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
15	WG	Ja	Bilthoven	Bemiddeling	Schimmel	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
16	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
17	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Cv	Geground	Opgelost zonder hoorzitting
18	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Lekkage	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
19	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
20	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
21	WG	Nee	Utrecht	Bemiddeling	Huurverhoging	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
22	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
23	WG	Ja	Huis ter Heide	Bemiddeling	Wachtlijst	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
24	WG	Ja	Den Dolder	Bemiddeling	Lekkage	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
25	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Stankoverlast en onderhoud	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
26	WG	Nee	Den Dolder	Bemiddeling	Camera openbare weg	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
27	WG	Nee	Zeist	Bemiddeling	Woning wachtlijst	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
28	NW	Nee	Doorn	Bemiddeling	Klacht dienstverlening	n.v.t.	Klacht door NW opgepakt
29	NW	Ja	Leersum	Hoorzitting	Overlast	Gedeeltelijk geground	Advies overgenomen door corp.
30	NW	Ja	Driebergen	Hoorzitting	Lekkage	Ongegrond	Advies overgenomen door corp.
31	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Overlast	Ongegrond	Advies overgenomen door corp.
32	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Renovatie	Geground	Advies overgenomen door corp.
33	WG	Ja	Bilthoven	Hoorzitting	Dienstverlening, energielabel	Ongegrond	Advies overgenomen door corp.
34	WG	Ja	Bilthoven	Hoorzitting in 2025	Renovatie	Ongegrond	Hoorzitting in 2025
35	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Overlast	Ongegrond	Advies overgenomen door corp.
36	NW	Ja	Driebergen	Hoorzitting in 2025	Intrekken woningaanbieding	Ongegrond	Hoorzitting in 2025
37	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Woonlastenverhoging in 1 hoorzitting 37,38,39	Geground (extra klacht niet)	Advies overgenomen door corp.
38	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Huurbevrozing correctie (als 1 klacht)	Geground	Advies overgenomen door corp.
39	WG	Ja	Zeist	Hoorzitting	Huurbevrozing correctie (als 1 klacht)	Geground	Advies overgenomen door corp.
40	WG	Ja	Zeist	Hoorz. geannuleerd	Lekkage	n.v.t.	Loopt bij de corporatie
41	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Verzoek keuken	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
42	WG	Nee	Bilthoven	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
43	WG	Nee	Den Dolder	Bemiddeling	Klacht over opvolging uitspraak kort geding	n.v.t.	Klacht door WG opgepakt
44	WG	Ja	Bilthoven	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Loopt bij de corporatie
45	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Renovatie	n.v.t.	Loopt bij de corporatie
46	NW	Ja	Zeist	Bemiddeling	Afrekening energie	n.v.t.	Klacht door NW opgepakt
47	NW	Ja	Doorn	Bemiddeling	Woningruil	Geground	Opgelost zonder hoorzitting
48	WG	Ja	Zeist	Bemiddeling	Overlast	Geground	Opgelost zonder hoorzitting

Contactgegevens GAC WijDUZ

gac@woongroen.nl

S. van den Burg

Steniaweg 44

3702 AH ZEIST

Sites van de corporaties

www.nabijwonen.nl

www.woongroen.nl