

Luisteren met aandacht

25 jaar Geschillenadviescommissie

Rotterdam en omstreken



- 03 Voorwoord
- 04 Uitspraken
- 05 Stempel van de voorzitter ●
- 05 Onafhankelijk maar wel samen ●
- 06 **'Naar elkaar luisteren is vaak het begin van de oplossing'**
Mirjam Kaptein – voorzitter GAC 2010-2013
- 08 **'De GAC kijkt op het scherpst van de snede hoe een zaak in elkaar zit'**
Miriam Hoekstra-van ver Deen – voorzitter raad van bestuur Woonstad Rotterdam
- 10 Kengetallen - in totaal over 25 jaar
- 12 **'Gebrek aan woongenot kan je hele leven beïnvloeden'**
Kathina Post – voorzitter GAC 2013-2023
- 14 **'Een klacht is een cadeautje!'**
Bart de Jonge – jurist Aedes
- 16 Trends 1999-2023
- 18 **'Superbelangrijk dat we dit samen met andere corporaties organiseren'**
Frank van Velzen – Directeur wonen Maasdelta Groep
- 20 **'Geschilbehandeling zonder emotie maar mét gevoel'**
Roelie Schipperus – secretaris GAC 2001-2021
- 22 **'Besteed aandacht aan de relatie'**
Hans Schuurbijs – plaatsvervangend voorzitter bestuur en zittingsvoorzitter Huurcommissie
- 24 Corporaties - chronologisch
- 26 **'Goede adviezen zijn de basis onder ons bestaan'**
Daniële Th. de Vries – voorzitter GAC sinds 2023
- 28 **'Gezamenlijke geschilbehandeling komt de kwaliteit en geloofwaardigheid ten goede'**
Peter Manders – directeur bestuurder Patrimonium Barendrecht
- 30 Tijdlijn
- 34 Nawoord
- 36 Colofon

GAC: na 25 jaar relevanter dan ooit!

'...Hij heeft het gevoel dat hij bij corporatie geen gehoor krijgt. Corporatie zegt dat zij de klachten heeft doorgegeven aan het bouwbedrijf omdat het om een garantiëkwestie gaat. De bouwer komt echter pas in actie als corporatie een eigen inspecteur inschakelt. Klager heeft hier ruim zeven maanden op moeten wachten zonder dat hij iets van corporatie hoorde....'

Een passage uit zomaar een verslag van een zaak die wij als Geschillenadviescommissie (GAC) kregen voorgelegd. In 1999 werd onze commissie opgericht met als doel om geschillen tussen huurders en de aangesloten woningcorporaties in de Rotterdamse regio te beslechten. Door de jaren heen hebben we veel, heel uiteenlopende zaken zien langskomen en talrijke adviezen uitgebracht. Maar hoe divers de zaken ook mogen zijn, een constante in al die jaren is dat verreweg de meeste geschillen gaan over het niet tijdig oppakken van reparaties en noodzakelijk onderhoud door de woningcorporaties. Wat mij opvalt tijdens de zittingen is dat de huurder zich vaak machteloos voelt tegenover een corporatie waarmee hij moeilijk contact kan krijgen. Daarom zijn de hoorzittingen van de GAC voor veel geschilindieners van grote waarde; daar krijgen zij het luisterend oor dat ze eerder vaak hebben gemist.

Ontwikkeling GAC tot professionele, onafhankelijke regionale commissie

Met het uitbrengen van deze brochure markeren we het 25-jarig jubileum van de GAC. Via cijfers, trends en interviews met een oud-secretaris en twee oud-voorzitters laten we zien hoe de GAC

in die kwart eeuw is uitgegroeid tot een professioneel opererende, onafhankelijke regionale geschillencommissie. Drie bestuurders van aangesloten corporaties reflecteren op de vraag wat daarvan de meerwaarde is voor hun corporatie. Terwijl andere bestuurders nu eens hun advies aan de GAC geven in plaats van andersom. Dat ook externe gebeurtenissen van invloed zijn op hoe de GAC zich ontwikkelt, komt naar voren in de interviews met Aedes en de Huurcommissie.

Positie verstevigd

Waar het voortbestaan van de GAC nog niet zo lang geleden onzeker was, is onze positie de laatste jaren verstevigd. Dit is mede te danken aan het groeiend aantal corporaties dat zich bij de GAC heeft aangesloten. Die groei tekent het vertrouwen dat corporaties hebben in onze aanpak met hoor en wederhoor. En laat ook zien dat corporaties het belang erkennen van onafhankelijke, regionale geschilbeslechting. Een belang dat des te groter is nu er mede door de energietransitie steeds meer eisen aan corporaties worden gesteld. En nu huurders door krapte op de woningmarkt in grote mate afhankelijk zijn van hun corporatie. Het maakt de GAC na 25 jaar relevanter dan ooit!

‘...door iemand die touwtjes doortrekt...’

(gaat over een elektriciën)

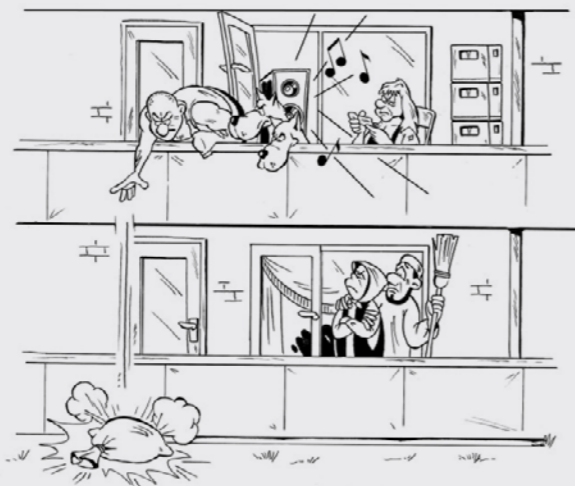
‘Ben er helemaal grijs van geworden’

(zegt een klager met gitzwart haar)

‘Als je neutraal bent in situaties van onrecht, heb je de kant van de onderdrukker gekozen’

Desmond Tutu

‘Het was nieuwe maan vandaag... iedereen heeft een kort lontje’



Geluid is te meten, geluidshinder niet

(slogan Nederlandse Stichting Geluidshinder)

‘Ik ben hier als jonge blom komen wonen en ik wil hier graag, nu ik ouder word, zo lang mogelijk blijven’

‘Boomridders hebben de boom bekeken’

(bomenridders zijn vrijwillige hoveniers met kennis van zaken die de bomen in een wijk inspecteren)

‘Net alsof je een bos bloemen krijgt met mooie vaas erbij, maar er zit geen water in’

Stempel van de voorzitter

In 25 jaar tijd werd de GAC voorgezeten door vijf verschillende voorzitters. Anders dan de commissieleden zijn de voorzitters altijd onafhankelijk geweest. Ze hebben ieder op hun manier de GAC geleid en een stempel gezet op de werkwijze en professionalisering van de commissie.

Pogingen om in contact te komen met de eerste twee voorzitters, **Frans Maks** en **Jan Hoek van Dijke**, hebben helaas niks opgeleverd. Met de twee voorzitters na hen, **Mirjam Kaptein** en **Kathina Post**, lukte dat gelukkig wel. Voor deze jubileumuitgave blikken zij en de huidige voorzitter, **Daniële de Vries**, terug op hoe zij voorzitter zijn geworden, op de belangrijkste ontwikkelingen van de GAC tijdens hun voorzitterschap en op hun eigen bijdrage daaraan. Ze vertellen wat hen dreef of drijft om zich in te zetten voor geschilbeslechting tussen huurders en verhuurders. En ze spreken hun wens en ambitie uit voor de toekomst van de GAC.

Onafhankelijk maar wel samen

De GAC is onafhankelijk van de aangesloten corporaties maar staat er niet los van. Het doel van de GAC is ‘om een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s)’, aldus het reglement. Met de adviezen en aanbevelingen van de commissie kunnen de corporaties hun processen en procedures verbeteren. En dat is in het belang van hun huurders. Dit doel is gebaat bij goede samenwerking tussen de GAC en de corporaties. Op uitvoeringsniveau, zodat de commissie de juiste en volledige informatie krijgt om zich een goed oordeel te vormen over de aan haar voorgelegde geschillen. En op bestuurlijk niveau, om de klachtenafhandeling meer in het algemeen verder te optimaliseren. Daarom is er twee keer per jaar bestuurlijk overleg tussen de GAC en de aangesloten corporaties.

Voor deze jubileumuitgave vroegen we aan drie bestuurders van aangesloten corporaties wat voor hun corporatie de meerwaarde is van de GAC als onafhankelijke, regionale klachtencommissie. Aan **Frank van Velzen**, directeur Wonen van Maasdelta, een middelgrote corporatie in de regio Rotterdam, en voorzitter van het bestuurlijk overleg. Aan **Miriam Hoekstra-van der Deen**, voorzitter van de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam, een grote corporatie met uitsluitend woningen in de stad Rotterdam. En aan **Peter Manders**, directeur-bestuurder van Patrimonium Barendrecht. Patrimonium is een kleinere corporatie en bovendien één van de oprichters van de GAC.

Naar elkaar luisteren is vaak het begin van de oplossing



Mirjam Kaptein was al een ervaren commissielid toen ze per 1 januari 2010, met volledige steun van de andere commissieleden, de voorzittershamer overnam. Ze was de eerste jurist in deze functie. En kon met haar achtergrond en ervaring veel kennis aan de commissieleden overdragen.

“Toen het eind van de laatste termijn van Jan* in zicht kwam en er een nieuwe voorzitter moest komen, werd in de commissie geopperd dat die ook uit eigen gelederen kon komen. Verschillende commissieleden wilden die rol

wel op zich nemen, maar zelf had ik daar niet meteen aan gedacht. Tot een ander commissielid zei dat hij dacht dat ik het wel heel goed zou kunnen. Zo is het balletje gaan rollen en ben ik voorzitter geworden.

De rol van voorzitter was leuker dan ik vooraf had gedacht, in al zijn facetten. Ik vond het leuk om de commissieleden hun werk te laten doen als een team, waarbij iedereen zijn rol pakt en vragen stelt. Om het gesprek te leiden, proberen te achterhalen waar de angel zit. En ten slotte, als je alles hebt bevraagd en de juridische check hebt gedaan, om tot een advies te komen. Een advies over wat de richting zou moeten zijn om uit de situatie te komen waarin partijen het niet met elkaar eens zijn.

Professionele website, onderlinge kennisoverdracht

In mijn tijd als voorzitter nam internet een vlucht. Roelie** zorgde ervoor dat de website van de GAC werd geprofessionaliseerd, minder statisch en met meer informatie erop. Wat professionalisering van de commissie betreft heb ik vooral ingezet op kennisoverdracht. Vanuit mijn werk als bedrijfsjurist bij Maasdelta was ik al gewend om collega's te adviseren over zaken op het gebied van huurrecht en verzekeringen. Dat heb ik doorgezet naar de GAC. Na de hoorzittingen hield ik sessies over bijvoorbeeld huurrecht, schadevergoedingen en aansprakelijkheid. Ik vond het belangrijk om kennis over te dragen aan de andere commissieleden zodat die behouden zou blijven na mijn vertrek. Kennisoverdracht is een vaste waarde geworden binnen de GAC. De commissieleden zijn dat onderling ook gaan doen, bijvoorbeeld over technische of volkshuisvestelijke onderwerpen.

Mijn inzet voor de GAC paste erg bij mijn werk. En hoewel het altijd over geschillen gaat, vind ik dat het werken voor de GAC ook veel werkplezier geeft. Het is leuk om van de mensen die aan tafel komen te horen hoe zij tegen de zaak aankijken. En belangrijk: dat ze van elkaar horen wat ieders verhaal is. Het mooiste waren de zaken waarin huurder en verhuurder door naar elkaar te luisteren tijdens de zitting begrip kregen voor elkaars situatie. Dat was vaak het begin van de oplossing.

Tijd en ruimte voor het gevoel achter de zaak

We namen als commissie relatief veel tijd voor de behandeling van een zaak, om zowel de huurder als de verhuurder zijn verhaal te laten doen. Er was tijd en ruimte voor het gevoel achter de zaak. Daarna probeerden we de draai te maken: hoe kan dit nu opgelost worden? Ik hoop dat daar tijd voor blijft binnen de GAC en dat de commissieleden met open vizier naar beide kanten kunnen blijven luisteren. Dat je als huurder naar een laagdrempelige organisatie kan waar je je verhaal kunt doen, dat je niet meteen naar een rechter hoeft, dat heeft zoveel meerwaarde. Dat zou nooit verloren mogen gaan.” ●

* Jan Hoek van Dijke, voorzitter

** Roelie Schipperus, ambtelijk secretaris

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

SAMENWERKING VLAARDINGEN:

“
Dat de GAC nog jaren
duurzame adviezen
geeft, met een passende
oplossing voor huurders
en ons. Zo kunnen we
samen door!

”

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

STADSWONEN:

“
Waak voor bureaucratie,
waardoor geschillen niet
meer worden voorgelegd
en advies niet meer
gegeven wordt.
”

De GAC kijkt op het scherpst van de snede hoe een zaak in elkaar zit

In de ondernemingsstrategie van Woonstad Rotterdam staat dat zij een zeer betrokken en betrouwbare huisbaas wil zijn. Miriam Hoekstra-van der Deen vertelt waarom aansluiting bij de GAC past bij dit strategische doel. En hoe de GAC-adviezen kunnen bijdragen aan het bereiken ervan.

“Woonstad Rotterdam is al heel lang aangesloten bij de GAC. Wij vinden het erg belangrijk dat onze bewoners het kenbaar kunnen maken als er iets niet goed is gegaan. De GAC is daar bij uitstek geschikt voor omdat ze echt onafhankelijk kijkt. Dat zie je terug in de cijfers. In 2023 heeft de GAC twintig geschillen van huurders van Woonstad op een hoorzitting behandeld. Daarvan waren tien zaken gegrond. Dat het dus fiftyfifty is, gegrond of ongegrond, zegt mij dat de GAC op het scherpst van de snede kijkt hoe een zaak in elkaar zit.

Omdat de GAC regionaal werkt, krijgen we een breder beeld van hoe goed of slecht wij het eigenlijk doen. Dat maakt je alerter: zit achter deze klacht iets

raars, is dit iets specifiek voor ons of speelt het ook bij anderen? In Rotterdam kunnen we dat vergelijken met drie of vier andere corporaties, omdat we zijn aangesloten bij de GAC is dat breder.

Feedback op GAC-uitspraken

De laatste drie à vier jaar zijn we intensiever bezig met de klachtenafhandeling. Toen is de nieuwe ondernemingsstrategie vastgesteld die onder andere inhoudt dat we een zeer betrokken en betrouwbare huisbaas willen zijn. Wij willen naast onze bewoners staan. Niet ertergenover. Daar hoort bij dat je je onafhankelijk laat adviseren als er een geschil is. En dat er binnen de eigen organisatie feedback is op de uitspraken van de GAC. Dat we kijken: Wat hebben wij dan niet goed gedaan? Wat is er gebeurd? Hadden we het kunnen voorkomen? Als een GAC-advies daartoe aanleiding geeft, wijzigen we ook ons beleid.

Een meer algemene beleidswijziging om onze klachtenafhandeling te verbeteren, is de vorming van ons klachtenteam. In eerste instantie dient een klant een klacht bij ons in. Voorheen ging zo'n klacht naar de betreffende afdeling. Maar dat is toch een beetje à la 'wij van wc-eend adviseren wc-eend'. We werken er nu aan om overal binnen de organisatie klachtenspecialisten te benoemen. Alle klachten gaan naar die specialisten. Hierdoor hebben we meer

zicht op waar klachten over gaan en of klachten goed en integraal worden afgehandeld. Het resultaat is dat het minder vaak nodig is dat een huurder naar de GAC of naar de rechter gaat.

Van winnaarsmentaliteit naar klantmentaliteit

Zo'n twee jaar geleden zeiden de leden van onze klantenraad tegen mij dat het hen was opgevallen dat wij regelmatig in beroep gaan tegen adviezen van de GAC en tegen gerechtelijke uitspraken. Toen heb ik beloofd: we gaan die adviezen en uitspraken voortaan beter doorlezen en nemen die over, tenzij we vinden dat een uitspraak echt onjuist is of er risico is op onterechte precedentwerking. Die belofte heeft ertoe geleid dat we bijna niet meer in beroep gaan. Onder onze medewerkers zie je nu veel meer een klantmentaliteit in plaats van een winnaarsmentaliteit. En dat past helemaal in de koerswijziging die we hebben ingezet.” ●



Kengetallen

in totaal over 25 jaar



*in 2024 is de elfde aangesloten (Hef Wonen)

Gebrek aan woongenot kan je hele leven beïnvloeden



Zonder veel praktische ervaring in het huurrecht maar met de kwaliteit om huurders tijdens de hoorzittingen op hun gemak te stellen. Zo begon juriste Kathina Post op 1 januari 2013 aan het voorzitterschap van de GAC. Ze werd uiteindelijk met tien jaar de langzittende voorzitter.

“Een kennis attendeerde me op de vacature voor voorzitter van de GAC. Het leek hem echt iets voor mij. De vacature sprak me inderdaad meteen aan, dus schreef ik een brief. Er waren best veel reacties, ik geloof wel 23.

Vier sollicitanten werden uitgekozen voor een gesprek. Daar zat ik ook bij. Ik had helemaal geen ervaring maar werd toch aangenomen. Achteraf heb ik begrepen dat mijn toegankelijkheid de doorslag heeft gegeven. Daarin verschilde ik van de andere kandidaten; die waren wat afstandelijker. De sollicitatiecommissie vond dat ik de beste kandidaat was om huurders tijdens de hoorzitting op hun gemak te stellen. En dat heb ik ook altijd geprobeerd.

Digitalisering, uitgebreide overwegingen en hoorzittingen in locatie Engels

Tijdens mijn voorzitterschap is de GAC enorm gegroeid. Toen ik begon, waren vier corporaties aangesloten bij de GAC, toen ik vertrok waren dat er

tien. Een heel belangrijke ontwikkeling in de professionalisering was de digitalisering van de stukken en dat we met iPads zijn gaan werken. Dat hielp om die groei aan te kunnen. We zijn als commissie een middagje bij Havensteder geweest voor instructies over het synchroniseren van Dropbox naar GoodReader. En daarna werkte het fantastisch.

Bij de behandeling van de geschillen keek ik naar de juridische grondslag en naar rechtvaardigheid. Ik vond het ook heel belangrijk om de overwegingen bij de adviezen uitgebreid en puntsgewijs op te nemen zodat alle stappen naar de conclusie duidelijk waren. Dat heeft met mijn achtergrond in het notariaat te maken waar alles ook nauwgezet wordt vastgelegd.

In de coronaperiode zijn we naar zalencentrum Engels gegaan voor de hoorzittingen. Tot die tijd waren de hoorzittingen bij Woonstad Rotterdam. Tijdens de lockdown sloot Woonstad haar kantoor voor alle bezoekers. Toen we weer een hoorzitting

konden organiseren, was dat nog steeds zo. Roelie is op zoek gegaan naar een alternatief en kwam toen met Engels. Daar hoorzittingen houden beviel ons heel goed. Het komt op huurders onafhankelijker over, meer op afstand.

Veel voldoening

Uiteindelijk ben ik tien jaar voorzitter geweest. Ik kreeg een jaartje extra omdat per januari 2019 de benoemingstermijn is aangepast van drie naar vier jaar. Af en toe mis ik het werken voor de GAC nog wel; de gezelligheid als commissieleden onder elkaar, de variatie aan onderwerpen die voorbijkwamen en vooral het contact met de huurders. Het geeft veel voldoening om je bezig te houden met zaken die voor hen, heel gewone mensen, heel belangrijk zijn. Bij de GAC heb ik gezien hoe woongenot, of het gebrek daaraan, je hele leven kan beïnvloeden. Dat iemand gewoon depressief kan worden door lekkage of burenoverlast.

Ik vind dat de GAC het erg goed doet. Door de diversiteit aan kennis die in de commissie is vertegenwoordigd, is er veel expertise. En ook opmerkelijk: er is weer een vrouwelijke juriste als voorzitter, de derde op rij. Dus ik zou zeggen: vooral zo doorgaan. Waarbij ik hoop dat het aantal geschillen zal afnemen. Want dat zou betekenen dat het de goede kant op gaat met de dienstverlening van de corporaties.” ●

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

MAASDELTA:

“
Al 25 jaar korte lijnen en heldere communicatie met klant en corporatie. Onafhankelijk advies met kennis van de huur- en corporatiepraktijk. Ga vooral zo door!
”

Een klacht is een cadeautje!

Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland. Als jurist heeft Bart de Jonge zich bij Aedes onder meer bezighouden met het herzien van het klachtenreglement voor corporaties op grond van de wet. Hij vertelt waarom dit noodzakelijk was.

“Vóór de wijziging van de woningwet in 2015 waren de taken en het toezicht op toegelaten instellingen geregeld in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). Daarin was geregeld dat corporaties hun huurders in de gelegenheid moesten stellen om klachten over het nalaten of handelen van de corporatie te kunnen indienen bij een klachtencommissie. Corporaties waren verplicht zelf een reglement op te stellen. Aedes heeft in het verleden een voorbeeld klachtenreglement opgesteld voor de samenstelling en werkwijze van de commissie. Corporaties waren niet verplicht dat reglement over te nemen en waren vrij een eigen reglement te maken.”

Afwijking voorbeeldreglement mag

De wijziging van de Woningwet in 2015 betekende onder andere een aanscherping van de richtlijnen voor corporaties als het over klachten gaat. In de wet is nu opgenomen dat de minister een reglement aanwijst dat op alle corporaties van toepassing is. Bij Algemene Maatregel van Bestuur (AMVB) heeft de minister in 2015 het voorbeeldreglement van Aedes

aangewezen. Aangezien de laatste versie van dat voorbeeldreglement dateerde uit 2011 heeft Aedes het reglement in 2018 aangepast.

“Naast een strenger toezicht vormde ook Europese regelgeving op het gebied van consumentenrecht een belangrijke reden voor aanpassing van de Woningwet. Elke leverancier moet een laagdrempelige onafhankelijke geschilbeslechting hebben waar consumenten direct terecht kunnen met hun klacht. Om de klachtenbehandeling ook aan de Europese wetgeving te laten voldoen, is aanvullend geregeld dat huurders van woningcorporaties de mogelijkheid hebben hun geschil aan de Huurcommissie voor te leggen. Dit kan alleen na afloop van de *in house* klachtenbehandeling bij de woningcorporatie of als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke tijd behandelt. Daarom vonden wij het in 2018 na invoering van alle wijzigingen gepast om het reglement moderner te maken”, zo concludeert Bart. In samenwerking met verschillende bedrijfsjuristen werd het reglement aangepast. Corporaties gebruiken het voorbeeld-reglement als uitgangspunt en kunnen zelf invulling geven aan specifieke situaties die in de regio van toepassing zijn. “Een geringe afwijking is dus toegestaan, mits het de positie van de huurder niet ondermijnt.”

Samenwerking tussen corporaties ongekend goed

“Corporaties hadden dus voorheen hun eigen interne klachtencommissie. Allemaal eilandjes. Dat is nu wel anders. Na de wetswijziging in 2015 was de reactie van veel corporaties om de eigen

klachtencommissies op te heffen en alle zaken bij de Huurcommissie neer te leggen. Aedes pleitte anders. “Van fouten kan je leren. Via de klachtencommissie kan je gemaakte fouten herstellen door advies te vragen en daarnaar te handelen. Dat vinden wij een groot goed.” Aedes adviseerde dan ook de regionale klachtencommissies in stand te houden om zo de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren. “De corporatie verbeteren, dat is de intrinsieke waarde van een goede klachtenprocedure. Een klacht is een cadeautje!”

Breng de klantreis goed in beeld

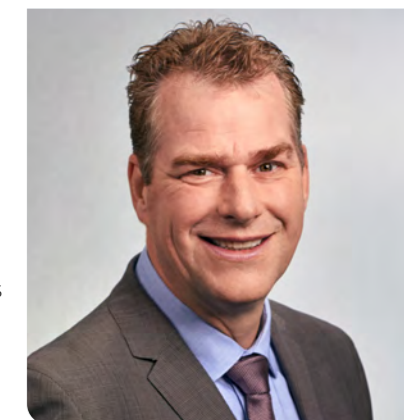
Aedes constateert grote verschillen in communicatie door de woningcorporaties naar hun huurders als het over klachten gaat. “De websites zijn hierin niet altijd even duidelijk. Het is belangrijk dat corporaties ‘de klantreis’ ook op dit gebied goed in beeld brengen. Denkend vanuit de positie van de huurder. De toegevoegde waarde van de regionale commissie kan zijn om eenheid in deze klantreis te bewerkstelligen. Maak goed duidelijk wanneer een huurder bij wie kan aankloppen met zijn klacht en hoe hij daar komt.”

Stimuleer samenwerking

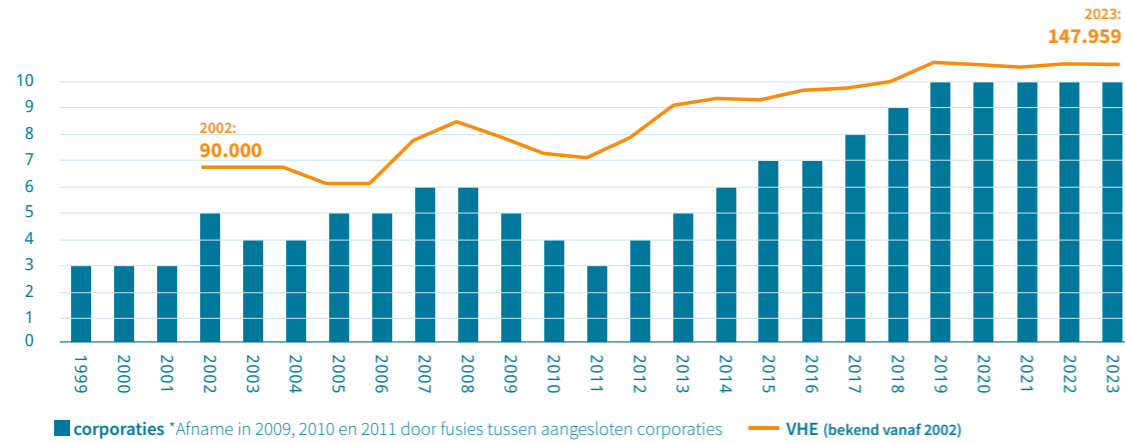
“Het is goed om ook met andere geschillencommissies in het land ervaringen uit te wisselen. Ik stimuleer dat. Uitwisseling van ervaringen verbetert de dienstverlening.” ●



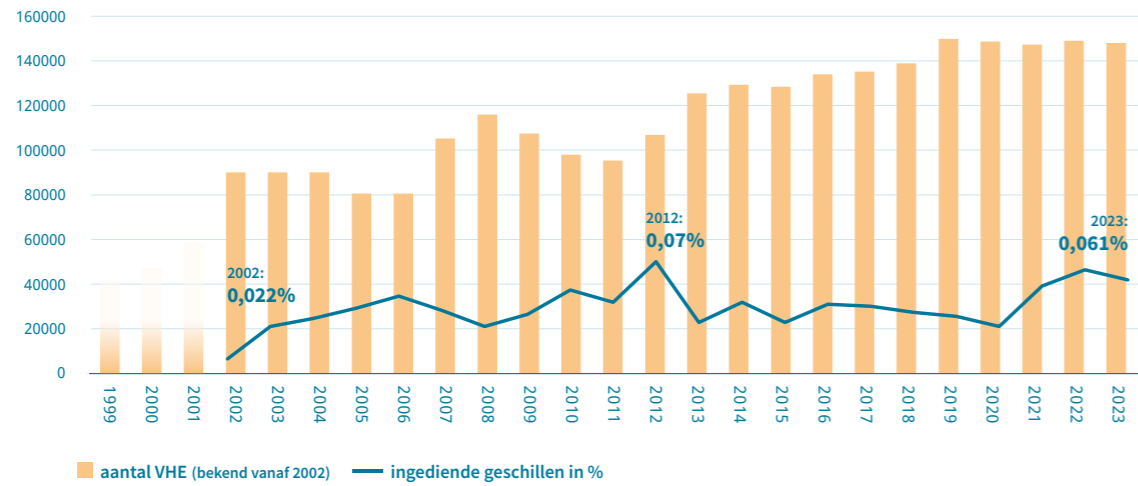
Beeld: Woonplus



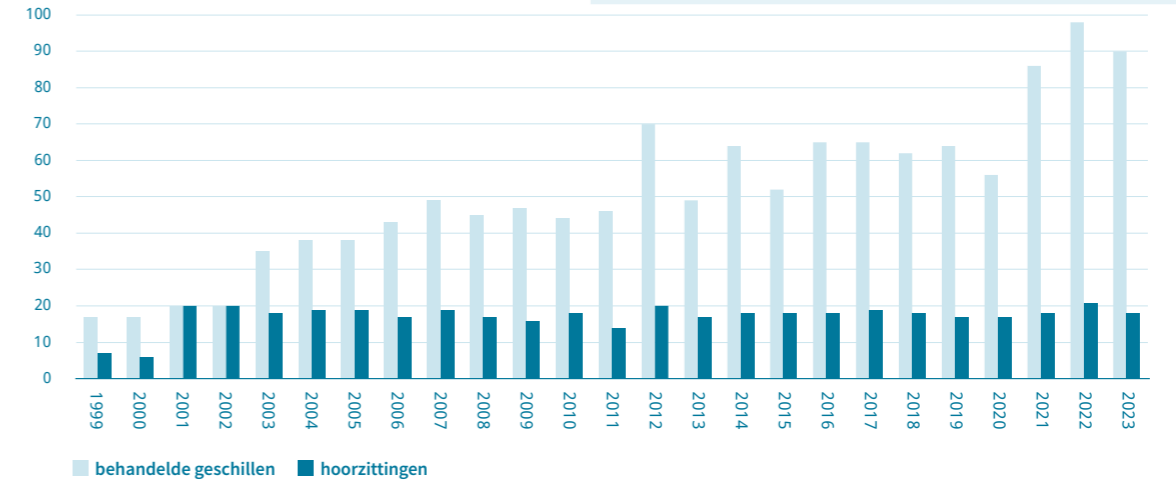
AANTAL CORPORATIES* EN VERHUUREENHEDEN AANGESLOTEN BIJ DE GAC



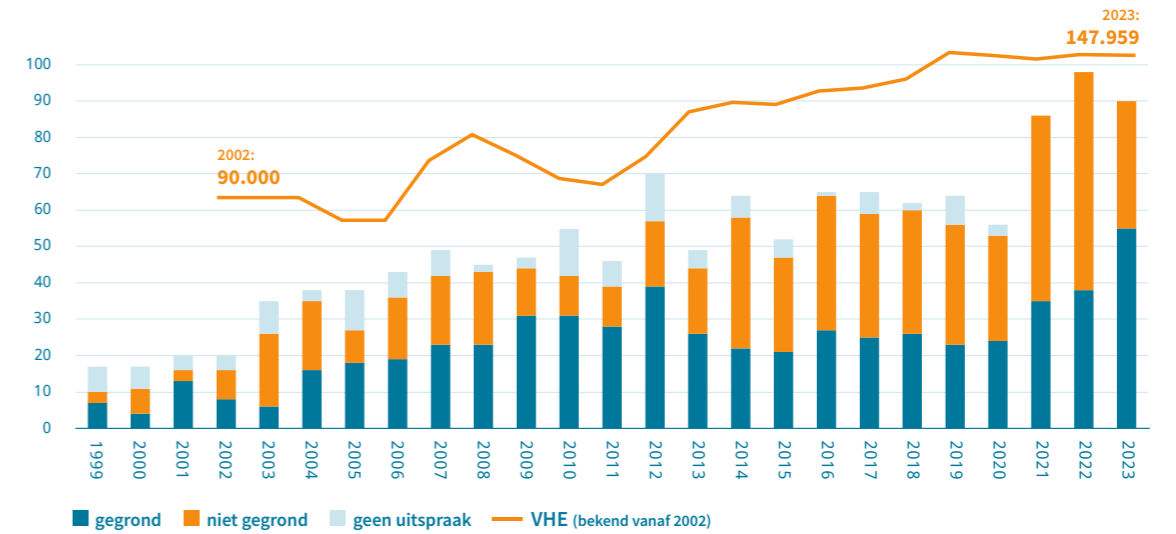
AANTAL VERHUUREENHEDEN VERSUS INGEDIENDE GESCHILLEN IN %



BEHANDELDE GESCHILLEN VERSUS HOORZITTINGEN



BEHANDELDE GESCHILLEN - UITKOMSTEN



Superbelangrijk dat we dit samen met andere corporaties organiseren



Frank van Velzen hecht groot belang aan een laagdrempelige, onafhankelijke organisatie die zich buigt over geschillen van meerdere corporaties. Hij is dan ook warm pleitbezorger van aansluiting bij de GAC en legt uit waarom.

“Het voordeel van aangesloten zijn bij de GAC is allereerst de onafhankelijkheid van de commissie. Bij een eigen klachtencommissie kunnen huurders toch denken dat die niet helemaal ongebonden is, ook al is dat onterecht. Bij de GAC zien ze dat die voor meerdere corporaties werkt. Het

feit dat de GAC haar hoorzittingen op een neutrale locatie houdt, benadrukt de onafhankelijkheid. Verder is de GAC laagdrempelig; huurders kunnen er, anders dan bij de Huurcommissie, gratis een beroep op doen.

Van elkaar leren

Een ander voordeel is dat de GAC geschillen van verschillende corporaties weegt. Daardoor kun je conclusies trekken en vergelijken. Hebben wij veel geschillen ten opzichte van andere corporaties? Hoe ontwikkelt zich dat? En zijn er trends te ontdekken in bijvoorbeeld de aard van de geschillen? Door zo te benchmarken kun je van elkaar leren. Naar aanleiding van het toenemende aantal geschillen

over vocht en schimmel bij de Rotterdamse corporaties zijn wij bijvoorbeeld gaan uitzoeken: neemt bij ons dat soort klachten ook toe? De schimmel- en vochtklachten die er waren, hebben we aangepakt en we zijn beter gaan communiceren over het belang van stoken en goed ventileren. Goede communicatie is sowieso een voortdurend aandachtspunt. Dat is ook iets wat je kunt leren uit de zaken die bij de GAC terecht komen.

Als directeur Wonen ben ik verantwoordelijk voor alle klantcontacten en de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom vind ik het bijzonder interessant wat er met onze geschillen gebeurt. Ook om daarvan te leren. Gelukkig hebben wij relatief weinig geschillen. Intern hebben we hiervoor de nodige stappen gezet, zoals het instellen van een stafafdeling kwaliteit en dienstverlening. Als iets een geschil dreigt te worden, kijkt die met betrokken medewerkers hoe we dat kunnen voorkomen. Mijn motto is: ieder geschil bij de GAC is er één teveel. Maar ik realiseer me dat de praktijk weerbarstig is en dat je nooit helemaal kan voorkomen dat er geschillen ontstaan.

Superbelangrijk gremium

Daarom is het superbelangrijk dat er zo'n gremium is: een laagdrempelige, onafhankelijke commissie die geschillen behandelt. En dat we dat samen met andere corporaties organiseren. Ik draag graag bij aan het borgen daarvan. Als voorzitter van het bestuurlijk overleg houd ik de vinger aan de pols dat corporaties het werk van de GAC serieus nemen. Dat overleg verloopt in goede harmonie. Aan de hand van wat de commissie zelf inbrengt, proberen we haar ook te ondersteunen. Toen de GAC bijvoorbeeld aangaf dat zaken soms vrij lang bij ons corporaties blijven liggen, hebben we daar scherpere afspraken over gemaakt. Zo kijken we steeds hoe we zaken kunnen verbeteren of beter kunnen stroomlijnen. De GAC werkt nu voor elf corporaties. Het zou mooi zijn als er nog wat meer bij komen.

Dat ik al wat langer meeloop binnen de Rotterdamse regio en veel mensen ken, kan verbindend zijn in het bestuurlijk overleg. Ik wil ervoor zorgen dat iedereen zijn zegje kan doen en we zonder terughoudendheid kunnen discussiëren en kennis kunnen delen. Als we door te benchmarken elkaar kunnen helpen om de conflicten die er zijn zo goed mogelijk op te lossen, is dat alleen maar goed. Dan brengt dat onze dienstverlening op een hoger plan en dat is toch wat we allemaal willen.” ●

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

WATERWEG WONEN:

“ De GAC biedt een laagdrempelige manier om conflicten op te lossen, zonder de formaliteiten en kosten van een gerechtelijke procedure. Houden zo! ”

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

PATRIMONIUM:

“ De GAC staat al 25 jaar voor rechtvaardige oplossingen en prettige woonomstandigheden. Ons advies is vooral doorgaan op de ingeslagen weg!

”

Geschilbehandeling zonder emotie maar mét gevoel

Als er iemand is die de ontwikkeling van de GAC tot onafhankelijke, regionale geschillencommissie van nabij meemaakte én er haar bijdrage aan leverde, dan is zij het wel. Roelie Schipperus voerde maar liefst 20 jaar het secretariaat van de GAC: van begin 2001 tot haar pensionering in januari 2021.

In jouw tijd als secretaris is de GAC steeds professioneler geworden. Wanneer was volgens jou de grootste professionaliseringsslag?

“Toen ik een jaar secretaris was, is een evaluatie gehouden. Bij de start van de GAC was al bepaald dat die zou plaatsvinden. Daarna zijn er veel aanpassingen gedaan die de professionaliteit vergrootten. De belangrijkste was wel het loslaten van de bloed-groepenstructuur.”

Hoe heb jij dat persoonlijk ervaren?

“Ik vond dat heel goed want daardoor kon ik zelf ook veel professioneler werken. Bijvoorbeeld door de zaken meer gestructureerd en op basis van de feiten voor te bereiden. In de beginperiode zag je bij de commissieleden loyaliteit naar hun eigen bloed-

groep. Alle commissieleden zaten er met de beste bedoelingen maar hun persoonlijke betrokkenheid bij de huurders, het personeel of de besturen van de corporaties leidde toch tot best wel wat vooroordelen. Met onafhankelijke commissieleden en een meer gestructureerde, feitelijke aanpak, verdween de emotie uit de geschilbehandeling zonder dat het gevoel eruit werd gehaald. Het zorgde ervoor dat de hoorzittingen rustiger verliepen, dat we de corporaties en de huurders konden laten zien hoe het had moeten. Dat gaf corporaties meer inzicht in hun eigen handelen en de huurders meer duidelijkheid en ik denk ook rechtvaardigheid.

Tijdens de evaluatie en ook later kon ik altijd mijn ei kwijt over wat ik als secretaris zag en hoe ik dacht dat het beter kon. Toen na de evaluatie termijnen werden ingevoerd waarbinnen een geschil moest worden behandeld heb ik bijvoorbeeld meegedacht over het hoorzittingenschema. We kwamen uit op iedere drie weken een hoorzitting. Daarmee konden we de termijnen altijd halen, óók als een zaak naar een volgende hoorzitting moest worden doorgeschoven. Of neem de omvang van de commissie. Iedere bloedgroep had twee vertegenwoordigers, één als vervanger. Maar in de praktijk kwamen ze bijna altijd allebei naar de hoorzittingen. De huurder kreeg dan zes personen tegenover zich. Tijdens de evaluatie heb ik ingebracht dat dat voor sommige

huurders nogal overdonderend was waardoor ze bijna niks meer durfden te zeggen. Toen is besloten: voortaan roosteren we alleen de voorzitter en twee commissieleden in, de rest komt niet.”

Na een jaar kreeg je te maken met een nieuwe voorzitter en daarna volgden er nog twee. Hoe was dat voor jou?

“Dat was gewoon heel leuk. Ze waren heel verschillend en bekeken de zaken allemaal vanuit een andere hoek. Waar de één meer procedureel keek, had de ander een meer juridische blik of juist de focus op het inleven in elkaars situatie. Daardoor ging ik zelf ook breder kijken. En na verloop van tijd nam ik het perspectief van de voorzitter ook mee in de voorbereiding. Bijvoorbeeld door corporaties vooraf de vragen te stellen waarvan ik wist dat de voorzitter die zou stellen tijdens de hoorzitting.”

Tot slot: wat wens je de GAC toe voor de toekomst?

“Ik wens de commissieleden heel veel werkplezier toe. Want het is ook heel leuk en bevredigend als je hebt kunnen bijdragen aan een betere situatie. Voor de huurder, voor de corporatie of voor allebei.” ●



Besteed aandacht aan de relatie



De Huurcommissie is een onpartijdige en onafhankelijke geschillenbeslechter voor huurders en verhuurders. Hans is plaatsvervangend voorzitter van het Bestuur en zittingsvoorzitter. Met hem gaan wij in gesprek over de relatie tussen de Huurcommissie en de GAC.

Partner in wonen

In de basis hebben de Huurcommissie en de GAC een gemeenschappelijk belang: het oplossen van geschillen tussen huurders en verhuurders. “Er is natuurlijk een relatie tussen beide

organisaties”, vertelt Hans openhartig. “Wij gaan net als de GAC uit van het principe dat huurder en verhuurder altijd eerst moeten proberen de kwestie samen op te lossen. Dat is de kern. Het beste lukt dat met een kop koffie, tijdens een goed gesprek op kantoor. Lukt dat niet, dan kan de huurder de GAC of de Huurcommissie inschakelen.”

“Toch zijn beide organisaties ook wezenlijk verschillend, vooral als het gaat over procedures en bevoegdheden. De gradatie is anders. De GAC geeft een advies op basis van een reglement, de Huurcommissie doet een bindende uitspraak vanuit wet- en regelgeving. Vergelijkbaar zijn beide organisaties wel. Ik vind het belangrijk te benadrukken

dat huurder en verhuurder een gemeenschappelijk belang hebben: een goed onderhouden woning tegen een redelijk betaalbare prijs. Partijen zijn geen tegenstanders, maar ‘partner in wonen’. Het is ogenschouw nemen van de menselijke maat speelt hierbij een belangrijk rol.”

Impactonderzoek uitspraken Huurcommissie

De Huurcommissie behandelt veel zaken die betrekking hebben op onderhoudsgebreken. “Uiteraard wel nadat deze eerst als reparatieverzoek aan de verhuurder zijn voorgelegd”, voegt Hans er direct aan toe. “De bevoegdheid van de Huurcommissie ten aanzien van deze zaken is dwingend. Zij kan een huurverlaging aan de corporatie opleggen.” Hans is ervan overtuigd dat huurders echter liever zien dat het gebrek wordt opgelost. “Recent is een impactonderzoek uitgevoerd naar de opvolging van zaken waarbij een huurverlaging was opgelegd. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat in veel van deze zaken het bewuste gebrek een jaar na de

uitspraak nog niet is verholpen. Zowel huurder als verhuurder leggen zich hierbij neer.” Hans vraagt zich hardop af of dat nu de bedoeling van de procedure bij de Huurcommissie is. “De financiële prikkel voor verhuurders blijkt te vaak onvoldoende om de onderhoudsgebreken te verhelpen. En de huurder neemt dan blijkbaar genoeg met het gebrek als de huur lager is.” De Huurcommissie start nu een verdiepend onderzoek dat gedetailleerder is van aard. De uitkomsten hiervan bieden de Huurcommissie een houvast richting ministerie om te bespreken of heroverweging van de procedures gerechtvaardigd is.

De corporatie betaalt en dus bepaalt

“Wat opvalt als ik het jaarverslag 2023 van de GAC bekijk, is de groeiende frustratie over het nauwelijks voeren van regie op het herstel van gebreken. Bij de Huurcommissie ervaren wij dat precies zo. Alles wordt overgelaten aan de ketenpartners. En iets wat veel ketenpartners lastig vinden, is communiceren. Ook verschuilen corporaties zich te vaak achter een vereniging van eigenaren. Een onvoorstelbare zaak vanuit juridisch oogpunt, maar belangrijker: heel frustrerend voor de huurder. Ik pleit voor het nemen van verantwoordelijkheid door de corporaties. Voor beide aspecten geldt: volg de zaak, houd afspraken bij en kijk of ze worden nagekomen. De corporatie betaalt en is dus degene die bepaalt!”



Foto: Hef Wonen

Nieuwe Wet Betaalbare Huur

De Huurcommissie verwacht een aanwas van zaken, doordat nu ook huurders uit het middensegment bij de Huurcommissie terecht kunnen sinds de invoering van de Wet betaalbare huur op 1 juli 2024. “De wet geldt voor huurcontracten afgesloten na 1 juli 2024, dus de zaken zullen naar verwachting pas vanaf 2025 binnenkomen. Ook de procedures voor servicekosten gelden onder deze wet nu voor elke huurder. Het is de verwachting dat de zaken die gaan binnenkomen, meer formeel juridisch van aard zijn. Belangen worden groter, waardoor de procedures formeler zullen zijn.”

Tip voor de GAC

Tot slot geeft Hans graag een tip mee voor de GAC: “Besteed aandacht aan de relatie. Bedenk altijd dat je een zaak met elkaar kan oplossen. Natuurlijk ook een waardevolle boodschap voor corporatie en huurder.” ●



Patrimonium Barendrecht

Sinds 1999

Aantal VHE: 2.965



Havensteder (of haar voorgangers)

Sinds 1999

Aantal VHE: 44.108



MaasWonen

Sinds 2017

Aantal VHE: 1.714



Samenwerking Vlaardingen

Sinds 2018

Aantal VHE: 4.631



Woonstad Rotterdam (of haar voorgangers)

Sinds 1999

Aantal VHE: 43.637



Woonplus Schiedam

Sinds 2012

Aantal VHE: 11.146



Stadswonen Rotterdam (sinds 1 mei 2015 onderdeel van WSR)

Sinds 2019

Aantal VHE: 6.566



Waterweg Wonen

Sinds 2019

Aantal VHE: 10.927



Maasdelta

Sinds 2013

Aantal VHE: 17.404



3B Wonen

3B Wonen

Sinds 2014

Aantal VHE: 4.861



Hef Wonen

Sinds 2024



Peildatum aantallen VHE 31 december 2023

Goede adviezen zijn de basis onder ons bestaan



Met Danièle de Vries heeft de GAC opnieuw een voorzitter uit eigen gelederen. Het is haar ambitie om de rijdende trein die de GAC inmiddels is door te laten rijden. En de GAC ook voor de toekomst te behouden als laagdrempelige, voor huurders goed toegankelijke klachtencommissie.

“Eind 2016 ben ik toegetreden tot de klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden. Daar werd Roelie secretaris. Zij tipte mij over vacatures bij de GAC. Ik heb gesolliciteerd en zo werd ik begin 2017 commissielid.

Een jaar later was de toenmalige vicevoorzitter aan het eind van zijn termijn. Hij schoof mij naar voren om die rol over te nemen. En toen in 2022 de laatste termijn van Kathina eindigde, zag ik al wel aankomen dat ik, als enige andere jurist in de commissie en met mijn kennis en ervaring, in aanmerking zou kunnen komen om haar op te volgen als voorzitter. Nadat duidelijk was dat het geen bezwaar was dat ik niet uit de Rotterdamse regio kom, heb ik me dan ook kandidaat gesteld.

Eigen positie en behoud van de GAC

Kijkend naar verdere professionalisering is mijn ambitie allereerst om bij te dragen aan een duidelijk eigen positie van de GAC ten opzichte van de

Huurcommissie. Het moet helder zijn welke zaken bij ons thuishoren en welke bij de Huurcommissie. Als een huurder om huurverlaging vraagt, is het aan de Huurcommissie om dat te behandelen. Wij mogen daar geen uitspraak over doen. Je wilt niet dat de Huurcommissie zo'n zaak naar ons doorverwijst en dat wij dan weer moeten terugverwijzen. Voor een huurder is dat op zijn minst verwarrend en dat wil je voorkomen.

Daarnaast wil ik zorgen voor het behoud van de GAC als commissie waar huurders van sociale huurwoningen terecht kunnen voor laagdrempelige geschilbeslechting. En dat de GAC daarin serieus wordt genomen. Daarom is het belangrijk dat onze adviezen goed onderbouwd en duidelijk verwoord zijn, zodat corporaties die ook opvolgen. Goede adviezen zijn de basis onder ons bestaan. In die zin ben ik wel van de analyse. Ik volg graag of en hoe onze adviezen worden opgevolgd en of we daar nog iets van kunnen leren.

Als commissie kijken we steeds waar we kunnen verbeteren, hoe we nog meer professionaliteit kunnen uitstralen. Zo is tijdens mijn voorzitterschap de website vernieuwd en hebben we het formulier voor verweer ingevoerd. Corporaties kunnen dit formulier gebruiken voor hun inhoudelijke reactie op het geschil. Zo proberen we het corporaties makkelijker te maken en ervoor te zorgen dat de commissie een volledig dossier heeft.

Goede gesprekspartner voor corporaties

Mijn hele carrière staat eigenlijk in het teken van bouwen en wonen. Op allerlei manieren heb ik me altijd ingezet voor goed en betaalbaar wonen. Veilig kunnen wonen, in een betaalbare woning, is een heel groot goed. Een goede woning in een goede woonomgeving zijn de basis van waaruit mensen hun bestaan kunnen opbouwen. Als GAC kunnen we hierin van toegevoegde waarde zijn door goed en snel uitspraak te doen bij onenigheid over technische en andere zaken. We doen dat nu al voor een heel groot deel van de huurwoningen in de Rotterdamse regio. Ik hoop dat we ons werk ook bij verdere uitbreiding kunnen blijven behappen. En dat we een goede gesprekspartner blijven voor de aangesloten corporaties. Dat ze vertrouwen hebben in ons oordeel en onze adviezen. Daar wil ik me graag voor inzetten.” ●

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

HAVENSTEDER:

“
Door het advies van de GAC, zorgen we samen voor een thuis voor onze bewoners. Op naar de volgende 25 jaar samenwerken.
”

DE GAC GEEFT
DE CORPORATIES
VAAK ADVIES.
WAT IS NU JOUW
ADVIES VOOR DE
25-JARIGE GAC?

WOONPLUS:

“ Blijf opbouwend
kritisch, zo blijven wij
ons ook ontwikkelen. ”

Gezamenlijke geschilbehandeling komt de kwaliteit en geloofwaardigheid ten goede

Patrimonium Barendrecht is één van de grondleggers van de GAC en dus vanaf het eerste uur aangesloten. Peter Manders licht toe waarom het juist voor een kleine corporatie voordelen heeft om geschilafhandeling bij de GAC te beleggen.

“Goede geschilafhandeling is belangrijk omdat het feitelijk onderdeel is van je kwaliteitszorg. KWH meet *real time* hoe klanten onze dienstverlening ervaren. Maar er kunnen klachten ontstaan. Als dat gebeurt, moet je je als organisatie kwetsbaar durven opstellen en dat aan een onafhankelijke organisatie durven voorleggen. Dat heeft twee effecten. Allereerst dat huurders een escalatiemogelijkheid hebben als ze er met ons niet uitkomen. En ten tweede dat het bij ons extra zorgvuldigheid afdwingt omdat we niet willen dat het zover komt.

GAC oordeelt objectief en met meer expertise
Gelukkig komt het heel weinig voor dat wij een klacht niet kunnen oplossen. De GAC behandelt per jaar misschien één of twee geschillen van huurders van Patrimonium. Maar wonen is een primaire levensbehoefte. Klachten over de woning

of woonomgeving wegen daarom zwaar voor een huurder en kunnen dus makkelijk tot een geschil leiden. Moet je voor de behandeling daarvan als relatief kleine corporatie zelf iets optuigen, dan is dat waarschijnlijk duurder en minder professioneel dan als je dat gezamenlijk doet. Vandaar dat Patrimonium de samenwerking heeft gezocht en aan de wieg heeft gestaan van de GAC als gezamenlijke klachtencommissie. Gezamenlijke geschilbehandeling komt de kwaliteit en geloofwaardigheid ten goede. Een gezamenlijke commissie staat toch meer op afstand dan een eigen klachtencommissie. De GAC oordeelt echt objectief. En mede omdat ze zoveel geschillen behandelt, bouwt ze ook meer expertise op. Dat merk je. Ik vind over het algemeen dat de GAC het uitstekend doet.

Of er verschil is in de aard van de geschillen die wij als kleinere corporatie krijgen in vergelijking met die van grotere corporaties? Dat vind ik lastig om te beoordelen. Wat ik wel zie, en zag tijdens mijn eerdere functies bij corporaties in Rotterdam, is dat in grootstedelijke gemeenten eerder geschillen ontstaan dan in randgemeenten zoals Barendrecht. In de randgemeenten zitten vaak de kleinere corporaties. Ik denk dat de afstand tussen ons en onze bewoners kleiner is dan in bijvoorbeeld Rotterdam. Bijna alle inwoners van Barendrecht kennen Patrimonium, en vaak ook wel iemand die bij ons werkt. Dat maakt uit voor de

onderlinge verhouding tussen bewoners en corporatie. Onbekend maakt misschien toch eerder onbemind. En natuurlijk is in de grote stad het woningbestand vaak ouder en is er vaak ernstiger problematiek met bewoners. Dat zijn allemaal factoren die kunnen meespelen bij het ontstaan van geschillen.

Leren van geschillen bij andere corporaties

Desondanks kunnen wij zeker leren van de geschillen van de andere corporaties die bij de GAC zijn aangesloten. Door naar die geschillen en de uitspraken van de GAC te kijken, kun je zien: Hoe heeft het zover kunnen komen? Hoe had dit voorkomen kunnen worden? Dus ook dat is een voordeel van een gezamenlijke klachtencommissie, dat je van elkaar kunt leren.

Mijn devies is: probeer altijd te voorkomen dat je bij de GAC terecht komt. Maar als je het principieel oneens bent met een huurder, dan moet de GAC daar als onafhankelijke organisatie naar kijken. Wij zullen dan aangeven onder welke omstandigheden het geschil is ontstaan. Zodat de GAC weet wat er bij ons is gebeurd en dat kan meewegen. En ze een objectief oordeel kan geven of een zaak gegrond of ongegrond is.” ●



Woningstichting OWG, Wbv. Vreewijk-Lombardijen (beide werkzaam in Rotterdam) en Wbv. Patrimonium Barendrecht voegen hun interne klachtencommissies samen tot een externe gezamenlijke geschillencommissie: de GAC.



1999
Oprichting GAC

De GAC bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en 7 commissieleden op voordracht van de huurdersorganisaties, de werkorganisaties en de besturen van de aangesloten corporaties: de bloedgroepsamenstelling.

2001-2002:
Evaluatie functioneren GAC

Uitbreiding werkgebied naar Capelle aan den IJssel

Na evaluatie bloedgroepsamenstelling losgelaten:
commissie onafhankelijk

Eindrapport evaluatie

De aanbevelingen uit het eindrapport worden in grote lijnen overgenomen en omgezet in een nieuw reglement.

Acties om naamsbekendheid GAC te vergroten

De corporaties maken een krant met informatie over het werk van de GAC. Deze wordt bezorgd bij alle huurders van de aangesloten corporaties. Ook wordt de website www.geschillenadvies.com geïntroduceerd.

Eerste sessie interne kennisoverdracht

Commissielid Mirjam Kaptein informeert de rest van de commissie over de nieuwe Huurwet.

GAC schakelt voor het eerst een onderzoeksbureau in

De GAC kan zelf een onderzoeksbureau inschakelen. Dit gebeurt voor het eerst in een zaak over vochtproblemen. Omdat eerdere rapportages onvoldoende duidelijkheid geven over de oorzaak daarvan, laat de GAC onderzoek doen. De GAC gebruikt de uitkomsten van dit onderzoek voor haar conclusie en advies.

Eerste stappen richting regionale klachtencommissie

De Commissie AedesCode pleit in haar jaarverslag 2010 voor regionalisering van klachtencommissies met minimaal één jurist. De GAC ambieert ontwikkeling tot regionale klachtencommissie en voert verkennende gesprekken met enkele corporaties.

Uitbreiding werkgebied naar Schiedam

Werkgebied breidt uit naar Hellevoetsluis, Maassluis en Spijkenisse

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013



Bedankt!

Tot slot, aan het eind van deze jubileumuitgave, een woord van dank door de secretaris van de GAC, Ingrid de Galan.



“25 jaar GAC had nooit beschreven kunnen worden zonder inzet en hulp van vele betrokkenen. Hen wil ik hier graag bedanken.

Allereerst aan iedereen die 25 jaar functioneren van de GAC mogelijk heeft gemaakt.

Aan de 22 commissieleden die door de jaren heen de geschillen beoordeelden met een onafhankelijke blik en advies uitbrachten aan de betrokken corporatie. Door hun vrijwillige inzet konden veel geschillen worden opgelost of in der minne worden geschikt.

Aan de 11 corporaties die op dit moment bij de GAC zijn aangesloten. Zij namen in het overgrote deel van de gevallen het advies van de commissie over en kwamen zo tot een bevredigende oplossing in een vaak langlopend geschil met hun huurder.

En natuurlijk aan de talloze huurders die de moeite hebben genomen hun geschil aan te melden voor behandeling door onze commissie. Huurders die het niet lukte om met de woningcorporatie tot overeenstemming te komen over een bepaalde reparatie of klacht. De GAC bedankt alle huurders die een geschil aanmeldten voor hun vertrouwen.

Een woord van dank is ook op zijn plaats voor alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan deze jubileumbrochure. 25 jaar GAC had nooit beschreven kunnen worden zonder de bereidheid van de geïnterviewden om hun verhalen met ons te delen. Dank voor jullie tijd en inbreng.

Last but not least enorme waardering voor onze tekstschrijfster Jolanda Bongers. Door 25 jaar lang ons jaarverslag te schrijven en veel illustratieve verhalen te delen is een heus archief ontstaan. Hieruit putten wij veel informatie voor deze jubileumuitgave. Samen met Jolanda heb ik deze uitgave mogen samenstellen. Met veel plezier denk ik terug aan dit waardevolle project. Dank je wel voor 25 jaar lang waardevolle bijdragen!”

In 25 jaar GAC maakten de volgende leden deel uit van de commissie:

Frans Maks (voorzitter)
Adri van de Merwe
Johan Brassier
Anita van Brederode
Jan van Dijken
Rinus Erpelinck
Ben Hendriksen
Wim de Reuver
Bob van der Ploeg
Jan Hoek van Dijke (voorzitter)
Mirjam Kaptein (voorzitter)
Leo van der Sanden
Ayhan Akgul
Ysolde Houdijk
Cor Bruining
Kathina Post (voorzitter)
Jan Dijkstra
Cees van Dijk
Daniële de Vries (voorzitter)
Bas Molenaar
Jan van Dongen
Jacco Labrijn
Dilek Akdemir



Leden GAC in 2024 van links naar rechts Dilek Akdemir, Ingrid de Galan (secretaris), Cees van Dijk, Daniële de Vries (voorzitter), Jacco Labrijn, Bas Molenaar, Jan van Dongen en Corwine Voordendag (plaatsvervangend secretaris).

Geschillenadviescommissie (GAC)

Postbus 401

2741 AK Waddinxveen

www.geschillenadvies.com

Tekst: Jolanda Bongers / Tekst & Co, Zevenhuizen

Vormgeving: Margot Kuijpers / Inktvis Grafisch Ontwerp, Schiedam

Redactie: Ingrid de Galan -secretaris GAC / PINK Business, Waddinxveen

Fotografie: zie onderschrift

© 2024 GAC

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd,
opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt,
in enige vorm en op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van de GAC.*