

Jaarverslag 2024 Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard

Samenvatting:

In 2024 heeft de Geschillencommissie voornamelijk het aantal niet-ontvankelijke klachten zien stijgen. Het aantal adviezen is ten opzichte van het voorgaande jaar redelijk gelijk gebleven. Ook ziet de Geschillencommissie in 2024 een stijging van het aantal klachten dat wordt opgelost, en dus wordt ingetrokken.

De Geschillencommissie heeft dit jaarverslag aangeboden aan het bestuur van Woningstichting Eigen Haard en aan Huurdersorganisatie Alert. Dit jaarverslag wordt op de website van Eigen Haard openbaar gemaakt. Aan het slot van dit jaarverslag doet de Geschillencommissie een aantal aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van Eigen Haard.

1. Inleiding: de Geschillencommissie en de klachtprocedure voor huurder van Eigen Haard

Huurders met een klacht over Eigen Haard of een medewerker van Eigen Haard, kunnen een klachtprocedure starten bij de Geschillencommissie. Over de klacht geeft de Geschillencommissie een onafhankelijk oordeel; de commissieleden zijn onafhankelijk van Eigen Haard in de zin dat ze niet werken of gewerkt hebben bij Eigen Haard en ook anderszins op geen enkele wijze verbonden of afhankelijk zijn van Eigen Haard.

Voordat een huurder een klacht kan indienen bij de Geschillencommissie, moet de huurder het probleem eerst zelf aan Eigen Haard hebben voorgelegd. Als dat niet tot een oplossing heeft geleid, kan de huurder een klacht indienen. De Geschillencommissie is niet bevoegd om over alle soorten klachten van huurders te oordelen. Zo is de commissie niet bevoegd te oordelen over (de hoogte van) huurprijzen of servicekosten, het aangaan of beëindigen van de huurovereenkomst of verzoeken om schadevergoeding.

Wél in behandeling neemt de Geschillencommissie: klachten over communicatie door Eigen Haard, bejegening door individuele medewerkers, of klachten over de wijze waarop Eigen Haard is omgegaan met een (reparatie)verzoek, met een gemaakte afspraak of met een geschil tussen huurders van Eigen Haard onderling.

De klachtprocedure bevat de volgende stappen. Na ontvangst van de klacht, vraagt de Geschillencommissie eerst om een schriftelijke reactie bij de betreffende afdeling van Eigen Haard. Daarna worden de huurder en de medewerker/afdeling van Eigen Haard uitgenodigd op een hoorzitting om de klacht verder te bespreken. In een eindoordeel concludeert de Geschillencommissie of sprake is van een terechte klacht of een onterechte klacht (de klacht is “gegrond” of “ongegrond”).

Het eindoordeel over de klacht stuurt de Geschillencommissie als advies naar de Raad van Bestuur van Eigen Haard. De Raad van Bestuur neemt het advies (de klacht is gegrond of ongegrond)

integraal over, of kan met een eigen schriftelijke reden de klacht toch anders beoordelen. In 2024 is eenmalig van het eindoordeel van de Geschillencommissie deels afgeweken.

Meer over de klachtenprocedure is te vinden in het [Klachtenreglement van de Geschillencommissie Eigen Haard 2019](#).

2. Terugblik op de klachten in 2024

Hierna volgt een overzicht van het aantal ingediende klachten met een onderverdeling naar soorten klachten.

2.1 Toename van het aantal ontvangen klachten

In 2024 is het aantal gegeven adviezen nagenoeg gelijk gebleven. In 2024 heeft de Geschillencommissie een advies uitgebracht over 38 klachten, ten opzichte van 40 klachten in 2023.

In 2024 valt op dat er veel klachten zijn ingediend die niet-ontvankelijk zijn voor de commissie. Dat wil zeggen dat de huurders direct de geschillencommissie hebben aangeschreven, zonder dat zij eerst een klacht hebben ingediend bij Eigen Haard. Het klachtenreglement schrijft voor dat huurders eerst Eigen Haard de gelegenheid moeten geven om de klacht te verhelpen.

Ten opzichte van het jaar 2023 (176) is het aantal ontvangen klachten in 2024 bijna verdubbeld, namelijk 338 klachten in totaal. Het verdient de opmerking dat de stijging van het aantal klachten vooral te zien is in klachten die niet ontvankelijk zijn voor de commissie. Van de 338 ontvangen klachten waren 224 klachten niet-ontvankelijk. Deze klachten konden op grond van art. 5 uit het klachtenreglement niet in behandeling genomen of de huurder de reageerde niet meer.

Een belangrijke kanttekening daarbij is dat een aanzienlijk aandeel van de ingediende klachten niet-ontvankelijk was voor een procedure bij de Geschillencommissie. Dit betekent dat de klacht een onderwerp betreft waarover de Geschillencommissie volgens het klachtenreglement geen advies over uit kan brengen of een klacht betreft die niet eerder bij Eigen Haard is ingediend. In 2023 zijn 67 klachten niet ontvankelijk verklaard, het jaar ervoor waren dit er 37.

Daarnaast valt een behoorlijke stijging op waarbij de klacht voortijdig is afgesloten omdat de klager in de aanloop naar een zitting niet meer reageert/communiceert met de Geschillencommissie (van 4 naar 33 vervallen klachten).

De toename van het aantal klachten over onderhoud werd al eind 2022 zichtbaar. Dit is voor de Geschillencommissie aanleiding geweest om in januari 2023 een signalering te sturen naar de Raad van Bestuur van Eigen Haard. In 2024 gaat een belangrijk deel van de klachten over onderhoud en reparaties.

2.2 Soorten klachten in 2024

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de soorten klachten die huurders hebben ingediend bij de Geschillencommissie in 2024.

Vanwege de uiteenlopende inhoud van de klachten heeft de commissie de klachten naar inhoud gecategoriseerd in de volgende hoofdcategorieën:

- Onderhoud/klachten met een technische oorzaak;
- Overlast;
- Service- en verbruikskosten/warmtelevering;
- Afwijzing/toewijzing woning;
- Huurprijs;
- Overig.

Soort klachten	2024	2023	2022	2021
Onderhoud/klachten met een technische oorzaak	208	112	56	40
Overlast	24	15	12	18
Afwijzing/toewijzing woning (incl. woningruil)	15	8	5	4
Service- en verbruikskosten	20	8	3	1
Individuele medewerker	2	3	3	2
Huurprijs	10	8	2	9
Overige				
Renovatie (incl. Save*)	2	4	2	1
Aansprakelijkheidsstelling	35	5	2	1
Huurbetaling/schuld	16	3	1	3
Woonfraude	1	0	1	1
Bedrijfsruimte	2	2	1	1
Bewonerscommissie/complexbeheerder	2	2	0	0
ZAV Aanvraag (Zelf Aangebrachte voorziening)	1	1	0	1

* Samen verduurzamen

Net als in voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op onderhoud/klachten met een technische oorzaak (ongeveer 60% van het totaal). Ook is de enorme stijging van het aantal aansprakelijkheidsstellingen opmerkelijk, namelijk 7 keer zoveel aansprakelijkheidsstellingen als het voorgaande jaar.

2.3 Klachten op hoorzitting in 2024 (38)

In 2024 heeft de commissie 38 klachten op een hoorzitting behandeld. In het verslag jaar 2023 werd 95% van het aantal behandelde klachten gegrond verklaart. Dit jaar ziet de Geschillencommissie een afname in het aantal gegrond verklaarde klachten, en een toename in het aantal ongegrond verklaarde klachten.

Het valt de Geschillencommissie op dat sinds 2022 verreweg de meeste behandelde klachten neerkomen op soortgelijke problemen: Eigen Haard reageert niet en in lopende trajecten wordt

huurder tussentijds niet geïnformeerd. Nu de Geschillencommissie inmiddels ruim 2,5 jaar soortgelijke klachten behandelt lijkt er sprake te zijn van een structureel intern probleem.

De Raad van Bestuur van Eigen Haard heeft in haar verslagjaar 2024 op met uitzondering van 1 advies alle adviezen overgenomen.

2.4 Eenmalig advies deels niet overgenomen

In 2024 is het bestuur van Eigen Haard eenmalig deels afgeweken van het advies van de Geschillencommissie:

Klacht over het oppakken van gebreken die sinds de oplevering spelen

De klacht aan de Geschillencommissie

Een huurster dient op 1 januari 2024 een klacht in bij de Geschillencommissie over de wijze van de aanpak van 9 opleverpunten die sinds de oplevering van het gehuurde spelen. Eigen Haard stuurt weliswaar een aannemer langs, maar deze zegt telkens voor één opleverpunt te komen. Als de huurster hier over belt naar Eigen Haard, verwijst Eigen Haard haar naar de aannemer en vice versa.

Eigen Haard dient zes weken te laat een zienswijze in. Eigen Haard schrijft dat de huurovereenkomst op 16 oktober 2023 is ingegaan. De huurster heeft meerdere opleverpunten, echter komt niet ieder opleverpunt voor de rekening van Eigen Haard. Zo heeft de huurster zelf plinten verwijderd, en verwacht zij dat Eigen Haard nieuwe plinten terugplaatst.

Vervolgens heeft zij op 26 oktober 2023 een opdracht uitgezet naar de aannemer, welke op 1 november 2023 langs is geweest voor controle van de deuren. Deze waren volgens de huurster in slechte staat. De aannemer constateerde dat de deuren voldeden aan de basiskwaliteit van Eigen Haard. Eigen Haard heeft besloten uit coulance de deuren op 17 november 2023 toch te vervangen. Hierna kwamen de overige opleverpunten pas aan bod. Hierover is Eigen Haard op 29 november 2023 in gesprek gegaan met de huurster. Deze zijn vervolgens voortvarend opgepakt, aldus Eigen Haard.

Op 3 januari 2024 heeft de huurster Eigen Haard gemaild met de mededeling dat een aantal van haar vragen nog altijd niet is beantwoord door de aannemer. Wegens de vakantieperiode reageert Eigen Haard 11 januari 2024 op deze e-mail. De aannemer heeft in de tussengelegen tijd aan Eigen Haard laten weten dat zij geen werkzaamheden meer willen uitvoeren bij de huurster omdat zij er niet in slaagt een professionele houding aan te houden.

De hoorzitting

De huurster ervaart veel stress en vindt de huurprijs niet in verhouding tot de staat van de woning. Eigen Haard erkent dat de woning niet gebrekenvrij is opgeleverd, maar stelt zich voldoende te hebben ingespannen en zelfs uit coulance extra werkzaamheden te hebben verricht. Er blijkt een verschil in verwachting over de basiskwaliteit van de woning.

Het advies

De Geschillencommissie constateert dat er onduidelijkheid is over de basiskwaliteit en dat een schriftelijk overzicht van de opleverpunten ontbreekt. Dit heeft bijgedragen aan het conflict. De commissie oordeelt dat Eigen Haard dit overzicht had moeten verstrekken en adviseert de klacht op dit punt gegrond te verklaren.

Het bestuursbesluit

Het bestuur van Eigen Haard neemt het advies van de commissie gedeeltelijk over: de klacht wordt gegrond verklaard voor zover het gaat om het ontbreken van een schriftelijk overzicht en de onduidelijkheid over de basiskwaliteit. Voor het overige acht het bestuur de inspanningen van Eigen Haard sinds oktober 2023 voldoende en neemt het de gegrondverklaring op dat punt niet over.

2.5 Klachten niet in behandeling genomen (224)

Nooit eerder is de Geschillencommissie aangeschreven door zoveel huurders. Echter, de stijging zit voornamelijk in niet-ontvankelijke klachten. Huurders slaan regelmatig de stap van klagen bij Eigen Haard zelf over, en wenden zichzelf direct tot de Geschillencommissie. Daarbij zijn er steeds meer huurders die geen reactie geven wanneer de Geschillencommissie aanvullende vragen stelt over de ingediende klacht.

2.6 Klachten ingetrokken (55)/ nog in behandeling of aangehouden (21)

In veel gevallen (55) zijn de klager en de werkorganisatie van Eigen Haard tot overeenstemming gekomen zonder dat het tot een zitting heeft hoeven komen. Het aantal opgeloste/ingetrokken klachten stijgt evenredig aan de stijging van het aantal in gediende klachten.

Eind 2024 zijn er nog 18 klachten in behandeling en worden 3 klachten aangehouden.

3 Aandachtspunten

Bij de beoordeling van een individuele klacht richt de Geschillencommissie zich altijd op een specifieke situatie en een specifiek probleem. In dit jaarverslag wordt uitgezoomd. Terugkijkend op de klachten die zijn behandeld in het jaar 2024, vraagt de Geschillencommissie aandacht voor de volgende in het ontwikkelingen. Grotendeels van de aandachtspunten zijn in de afgelopen jaren al aan bod gekomen.

3.1 Verdubbeling van het aantal ontvangen klachten

De Geschillencommissie blijft een stijging zien in het aantal huurders dat de Geschillencommissie benaderd. Ook dit jaar is het aantal bijna verdubbeld. Het aantal klachten dat is behandeld tijdens een hoorzitting is relatief gelijk gebleven omdat er geen extra ruimte was om meer zittingsdagen in te plannen.

Aan het eind van 2024 staan er nog 18 klachten op de wachtlijst voor een hoorzitting, ten opzichte van 11 klachten op de wachtlijst aan het einde van 2023. Er is dus een lichte stijging in het aantal behandelde/te behandelen klachten.

3.2 Het niet of te laat ontvangen van zienswijzen

In 2023 werden door Eigen Haard in veel gevallen geen zienswijze ingediend. In 2024 is er in 6 gevallen geen zienswijze ingediend. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2023. De Geschillencommissie merkt daarbij wel op dat zienswijzen nog altijd regelmatig niet binnen de termijn van twee weken worden ingediend.

3.3 Moeizaam direct contact met Eigen Haard

De Geschillencommissie constateert dat de meeste klachten over Eigen Haard betrekking hebben op de bereikbaarheid en communicatie.

Veel huurders geven aan dat zij steeds via het algemene telefoonnummer contact moeten opnemen. Zij krijgen dan een medewerker van het klantcontactcentrum aan de lijn, maar worden zelden doorgeschakeld naar een betrokken collega, zoals een kwaliteitsregisseur. In plaats daarvan wordt een terugbelverzoek aangemaakt, met de belofte dat de betreffende collega binnen twee dagen contact opneemt. In de praktijk horen huurders vervolgens niets meer, totdat zij zelf opnieuw bellen. Dit zorgt voor een vicieuze cirkel die veel tijd en frustratie oplevert.

Zelfs bij ernstige gebreken, zoals een flinke lekkage, worden huurders niet direct geholpen en blijven zij aangewezen op de standaardprocedure. De Geschillencommissie vindt het opmerkelijk dat de urgentie van een probleem geen enkele invloed lijkt te hebben op de bereikbaarheid van Eigen Haard.

Een schrijnend voorbeeld hiervan is de klacht van een huurster die voorafgaand aan de zitting geen enkel contact heeft gekregen met Eigen Haard.

Klacht over het uitblijven van reactie door Eigen Haard

De klacht aan de Geschillencommissie

Huurder Theo ervaart sinds november 2023 last van een lekkage. Dit meldt hij bij Eigen Haard, maar hij krijgt geen reactie. Hierna stelt Theo Eigen Haard schriftelijk aansprakelijk voor de vervolgschade die door de lekkage is veroorzaakt. Ook hier reageert Eigen Haard niet op. Theo besluit zich daarom op 13 februari 2024 tot de Geschillencommissie te wenden.

Eigen Haard dient geen zienswijze in.

De hoorzitting

Tijdens de zitting op 15 mei 2024 geeft Theo als reactie dat het in zijn beleving van zijn contact met Eigen Haard past dat er geen zienswijze is ingediend. Sinds hij de klacht bij de Geschillencommissie heeft ingediend heeft hij eenmalig contact gehad met Eigen Haard. Dit ging over de schade, Eigen Haard vroeg voor de vierde keer dezelfde stukken toe te sturen.

Eigen Haard zegt dat zij in de tussentijd bezig zijn geweest met het oplossen van de oorzaak van de lekkage. De oorzaak was een lekkage in de naastgelegen woning. Met de burens heeft Eigen Haard intensief contact gehad. Het is Eigen Haard echter ontschoten om in de tussengelegen tijd Theo te informeren over de voortgang.

Het advies

De Geschillencommissie stelt vast dat Eigen Haard de werkzaamheden wel heeft opgepakt en uitgevoerd, maar de huurster daar niet over heeft geïnformeerd. De Geschillencommissie adviseert daarom het bestuur om deze klacht over de communicatie van Eigen Haard gegrond te verklaren.

*) Theo is niet de werkelijke naam van huurder

3.2 Opgeloste klachten worden toch weer doorgezet

Een positieve ontwikkeling in 2024 is dat klachten vaker naar tevredenheid worden opgelost voordat

er een mondelinge behandeling plaatsvindt. Het valt de Geschillencommissie op dat huurders, na het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie, sneller direct contact krijgen met werknemers van Eigen Haard.

Het is regelmatig voorgekomen dat huurders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, waarna zij direct gebeld zijn door Eigen Haard. Er heeft vervolgens een prettig gesprek plaatsgevonden en Eigen Haard heeft toezeggingen gedaan van de uitvoering van werkzaamheden en een compensatie aangeboden. Dit gaf de huurders hoop en vertrouwen in Eigen Haard, waardoor zij hun klacht bij de Geschillencommissie wilde intrekken. Deze leek immers niet meer nodig. Helaas kwamen enkele huurders na enkele weken terug bij de Geschillencommissie, met de mededeling dat zij sinds het fijne gesprek met Eigen Haard niets meer hadden vernomen van Eigen Haard.

Hieronder wordt een klacht beschreven waarin de huurder na het aanhouden van de klacht toch een procedure bij de Geschillencommissie is gestart.

Klacht over de aanpak van vocht en schimmel

De klacht aan de Geschillencommissie

Huurster Tanja* dient op 15 april 2024 een klacht in bij de Geschillencommissie over de aanpak van vochtoverlast waarvan zij sinds november 2022 last ervaart. Eigen Haard heeft in de tussengelegen periode wel enkele werkzaamheden uitgevoerd. Geen van deze werkzaamheden heeft geleid tot een permanente oplossing. Op 3 oktober 2023 heeft er een vochtinspectie in de woning van Tanja plaatsgevonden waarbij ernstige vochtoverlast is geconstateerd. Hierna hoort Tanja niets, tot 11 januari 2024. Tanja wordt gebeld door de aannemer voor het maken van een afspraak voor de herstelwerkzaamheden. Tanja vraagt de aannemer of de oorzaak van de lekkage dan ook worden aangepakt. De aannemer geeft als reactie dit te bespreken met Eigen Haard en daarop terug te komen. Tot aan het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie hoort Tanja niets meer van Eigen Haard.

Nadat Tanja haar klacht indient bij de Geschillencommissie neemt Eigen Haard contact met haar op. Op 30 april 2024 vindt er een constructief gesprek plaats. In dit gesprek wordt toegezegd dat de vochtproblematiek zal worden opgelost. Tevens dient Eigen Haard op 30 april 2024 een zienswijze in waarin

op 28 mei 2024 besluit Tanja haar klacht bij de Geschillencommissie toch door te zetten. Na het gesprek van 30 april 2024 worden de toezeggingen niet nagekomen. Tanja hoort opnieuw niets van Eigen Haard.

De Geschillencommissie plant een hoorzitting in op 6 augustus 2024.

De hoorzitting

Tijdens de zitting zegt Tanja dat zij heeft besloten om de Geschillencommissie toch weer in te schakelen omdat dat de enige manier lijkt om Eigen Haard in beweging te krijgen. Stelselmatig worden toezeggingen gedaan die vervolgens niet worden nagekomen. Tanja werd alsmat verwezen naar aannemers, en kreeg vrijwel geen contact met Eigen Haard.

Eigen Haard erkent dat zij zijn tekortgeschoten in de communicatie en aanpak. De reparatieverzoeken zijn door het klantcontactcentrum telkens rechtstreeks doorgestuurd naar de aannemers. Hierdoor is

deze kwestie veel te laat onder de aandacht gekomen bij de kwaliteitsregisseur.

Het advies

De Geschillencommissie constateert dat Tanja sinds 2022 veel tijd en moeite steekt in het oplossen van de gebreken. Vanuit Eigen Haard is er te weinig contact geweest en is de huurster telkens verwezen naar partijen waar zij als huurster geen verbintenis mee heeft. De Geschillencommissie oordeelt dat de aanpak van Eigen Haard zeer onzorgvuldig is. De klacht is gegrond.

*) Tanja is niet de werkelijke naam van huurster

4. Samenstelling van de commissie in 2024

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2024 als volgt:

Naam	Functie	Benoemd per	Beroepsmatige (neven-activiteiten)	Einde termijn
Dhr. W. de Haan	Voorzitter	31-12-2023*	Advocaat	31-12-2027
Mw. M. Werner	Commissielid	01-01-2021	Senior Jurist (Hogeschool van Amsterdam), rechter-plaatsvervanger Rechtbank Amsterdam	31-12-2024
Mw. E. Nijenhof	Commissielid	01-01-2021	Interimmanager vastgoed, docent vastgoedeconomie en MfN-mediator	31-12-2028
Dhr. R. Lagerweij	Plaatsvervangend lid	01-01-2021	Senior rechtsbijstand-jurist	31-12-2028
Mw. H. Zeegers	Plaatsvervangend lid	01-04-2024	Manager vastgoed	01-04-2028

* Per 31 december 2024 zijn de heer Lagerweij en mevrouw Werner opnieuw benoemd voor een termijn van 4 jaar.

5. Vooruitblik 2025

De Geschillencommissie wil in 2025 het indienen van een volledige klacht efficiënter en laagdrempeliger maken. Dat wil zij doen door een online klachtenformulier te introduceren.

6. Aanbevelingen aan Eigen Haard

De commissie heeft regelmatig ervaren dat er sprake is van verkokering binnen de organisatie, waardoor wij een reactie krijgen van een organisatieonderdeel dat geen antwoorden kan geven op vragen die betrekking hebben op een ander onderdeel. Daarmee ontstaat het risico dat de

verantwoordelijkheid verschoven wordt naar anderen die niet aanwezig zijn bij de zitting. Om te garanderen dat er niet alleen een integraal oordeel wordt gevormd maar ook om bij excessen sneller te kunnen reageren, geeft de commissie in overweging een klachtencoördinator aan te stellen. Dat zou een staffunctie kunnen zijn waardoor efficiënter standpunten van verschillende onderdelen kunnen worden opgevraagd en gecoördineerd. Bij excessen kan genoemde functionaris dan ook sneller een oplossing vinden. Dan kan voorkomen worden dat bij bijvoorbeeld ernstige lekkage een mail naar een collega wordt gestuurd om een probleem op te pakken terwijl deze collega met vakantie is (een voorbeeld uit de praktijk). Daarmee zullen klachten sneller opgelost kunnen worden en kan voorkomen worden dat wij als commissie klachten behandelen die maanden terug al opgelost hadden kunnen zijn.

Het is de commissie bekend dat er een interventieteam is ingesteld, dat actief wordt als er een klacht wordt ingediend bij onze commissie. Als de klachten in een eerder stadium efficiënter zouden worden opgepakt, zouden sommige klachten echter niet eens bij onze commissie terechtkomen. Daarnaast is het interventieteam vooral gericht op het oplossen van het probleem. Dat is natuurlijk voor de huurder prettig (alhoewel het dan soms al maanden na het indienen van de klacht is), maar dat zorgt er ook voor dat de oorzaak van de klacht soms niet de juiste aandacht krijgt waardoor de organisatie te weinig leermomenten uit een klacht kan halen. Een klachtencoördinator die alle klachten onder ogen krijgt, heeft wel de mogelijkheid om het management te wijzen op knel- of verbeterpunten.

Door efficiënter en sneller op klachten te reageren, ontstaat er minder werkdruk voor onze commissie en daarmee ook voor de ondersteunende functies. Medewerkers zullen minder tijd bezig zijn met langlopende klachtprocedures waardoor ze zich kunnen richten op andere werkzaamheden en huurders zullen zich beter en sneller gehoord voelen.

De commissie sluit dit verslag af met de volgende aanbevelingen aan Eigen Haard:

- *Dat Eigen Haard klagers in een vroeg stadium informeert over het verdere verloop van een (reparatie)verzoek of klacht en dat Eigen Haard daarin de regie blijft voeren;*
- *Dat Eigen Haard als organisatie een verbetertraject inzet voor de bereikbaarheid van de organisatie, die het tevens mogelijk maakt dat huurders een terugkoppeling ontvangen over ingediende klachten en reparatieverzoeken;*
- *Dat Eigen Haard als organisatie ervoor zorgt dat bij meer complexe onderhouds- of reparatieverzoeken het volgende onderdeel wordt van de standaard werkwijze;*
 - *De betreffende huurder wordt voorzien van een vast en rechtstreeks bereikbare contactpersoon bij Eigen Haard*
 - *Er actief wordt nagaan of een onderhouds- of reparatieverzoek van een huurder naar tevredenheid is opgelost*
 - *Dat de medewerkers die over deze klacht communiceren met huurders dit ook in werkprocedures en/of digitale dossiers vastleggen;*
- *Dat Eigen Haard een verbetertraject inzet als het gaat om afdeling overschrijdende klachten. Ook hier is regie en communicatie met de huurder essentieel;*
- *Dat Eigen Haard de medewerkers/de werkorganisatie, indien nodig, in staat stelt af te wijken van standaardprocedures;*
- *Huurders hebben te maken met Eigen Haard als 1 organisatie, ongeacht welke werknemer of afdeling hij/zij voor zich heeft. Eigen Haard dient er zorg voor te dragen dat de ingediende zienswijze of aanwezige vertegenwoordiging op de zitting dan ook kan spreken voor de gehele organisatie, niet alleen de eigen afdeling;*