

Jaarverslag 2022 Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard

Samenvatting:

In 2022 heeft de geschillencommissie een opvallende stijging gezien van het aantal ingediende klachten. Met name in het tweede deel van 2022 hebben meer huurders een klacht ingediend. Veel klachten hadden betrekking op reparatieverzoeken. Huurders wachtten maanden of soms zelfs langer dan een jaar tevergeefs na herhaalde reparatieverzoeken. In enkele zaken werden ernstige gebreken lange tijd niet opgepakt. Ook in de eerste helft van 2023 bleef het aantal klachten over reparaties en onderhoud hoog. De geschillencommissie heeft daarom in de eerste helft van 2023 extra zittingsdagen ingelast, terwijl dat ook voor de tweede helft van 2023 onontkoombaar blijkt.

Huurders klaagden in 2022 niet alleen over lang wachten op een reparatie. Zij waren bovendien vaak tevens ontevreden over de onbereikbaarheid van Eigen Haard en het gebrek aan communicatie over de stand van zaken bij van het reparatieverzoek.

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 die een oordeel uitbrengen, werken niet bij 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 medewerker/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 “ongeground”).

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 2022 is het eindoordeel van de geschillencommissie alle keren overgenomen door de Raad van Bestuur van Eigen Haard.

Meer over de klachtenprocedure is te vinden in het [klachtenreglement van de geschillencommissie Eigen Haard](#).

2. Terugblik op de klachten in 2022

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

2.1 Toename van het aantal ontvangen klachten

In 2022 is het aantal ingediende klachten toegenomen. Ten opzichte van het jaar 2021 (78) is het aantal ontvangen klachten in 2022 opvallend gestegen (92). Hier zal later in het jaarverslag nader op worden ingegaan.

In de meeste zaken klaagden de huurders over het niet tijdig oppakken van onderhoud en reparaties. Opvallend was vooral de sterke toename van aantal klachten over onderhoud en reparaties in de laatste maanden van 2022. In de periode oktober-december 2022 werden meer klachten over onderhoud en reparaties ingediend dan in de negen maanden daarvoor bij elkaar.

De toename van het aantal onderhoudsklachten eind 2022 is voor de geschillencommissie aanleiding geweest om in januari 2023 een signalering te sturen naar de Raad van Bestuur van Eigen Haard.

2.2 Soorten klachten in 2022

De tabel hierna geeft een overzicht van de soorten klachten die huurders hebben ingediend bij de geschillencommissie in 2022.

Vanwege de uiteenlopende inhoud van de klachten heeft de commissie de klachten naar inhoud gecategoriseerd. De categorieën zijn als volgt:

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

Soort klachten	2022	2021	2020	2019
Onderhoud/klachten met een technische oorzaak	56	40	28	13
Overlast	12	18	9	10
Leefbaarheid	6	2	3	1
Afwijzing/toewijzing woning (incl. woningruil)	5	4	4	6
Service- en verbruikskosten	3	1	3	3
Individuele medewerker	3	2	0	0
Huurprijs	2	9	9	2
Overige				
Renovatie (incl. Save*)	2	1	3	3
Aansprakelijkheidsstelling	2	1	2	0
Huurbetaling / schuld	1	3	2	0
Woonfraude	1	1	1	0
Bedrijfsruimte	1	1	0	0
Bewonerscommissie/complexbeheerder	0	0	2	2
Juridische Procedure	0	0	0	1
Medehuur / tenaamstelling	0	0	2	0
ZAV Aanvraag	0	1	0	0

* Samen verduurzamen

Net als in voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op onderhoud/klachten met een technische oorzaak. Ook zijn veel klachten overlast gerelateerd.

In 2022 valt op dat de klachten over en reparaties vaak tweeledige klachten zijn, waarbij huurders ook klagen over het gebrek aan communicatie rondom het onderhoud. In 2022 zijn maar liefst 34 klachten met een technische oorzaak binnengekomen, waarin tevens over de communicatie van Eigen Haard wordt geklaagd. Huurders klagen regelmatig over het uitblijven van reactie of terugkoppeling vanuit zowel Eigen Haard als de betrokken aannemers. Op zittingen van de geschillencommissie benoemen huurders geregeld de onbereikbaarheid van Eigen Haard.

Verder was in enkele zaken bij de geschillencommissie sprake van zeer serieuze gebreken, die door Eigen Haard niet of te traag werden opgepakt. In één zaak betrof het een lekkage in een woning met gevaar voor kortsluiting, in een andere zaak woonde de huurder maanden in een vochtige en schimmelige woning met een doorgezakte vloer.

2.3 Behandeling van de ingediende klachten in 2022

De tabel hierna geeft een overzicht van het aantal ingediende klachten, en hoe die vervolgens zijn behandeld.

Klachten	2022	2021	2020	2019	2018
Ontvangen/ ingediende klachten	92	78	68	42	30
Hoorzittingen	20	19	21	14	14
Ongegrond	5	8	7	8	5
(Deels) Gegrond	15	6	12	4	5
Niet ontvankelijk na zitting	0	1	1	2	5
Schikking tijdens zitting/klacht ingetrokken na zitting en aanhouding	0	0	1	0	0
In de loop van de procedure overeenstemming bereikt/ ingetrokken	14	14	23	15	7
Niet in behandeling genomen	37	35	17	6	4
Afgesloten i.v.m. geen reactie klager	4	7	3	0	0
Aangehouden/ nog in behandeling	11	9	11	12	2

In de tabel hierboven wordt de stijging van het aantal klachten in 2022 niet direct zichtbaar in een toename van het aantal hoorzittingen in 2022. Dat komt doordat de klachten die eind 2022 zijn ingediend pas in 2023 op een hoorzitting verder zijn behandeld.

2.4 Klachten op hoorzitting in 2022 (20)

In 2022 heeft de commissie 20 klachten op een hoorzitting behandeld. 15 van die 20 klachten heeft de geschillencommissie (al dan niet gedeeltelijk) als gegrond beoordeeld. De commissie adviseerde in 5 gevallen de klacht ongegrond te verklaren.

Ten opzichte van 2021 is het aantal hoorzittingen ongeveer gelijk gebleven: 20 hoorzittingen in 2022 ten opzichte van 21 hoorzittingen in 2021. Daarbij wordt nogmaals opgemerkt dat de commissie in november en december 2022 groot aantal klachten ontving. 11 van deze klachten uit 2022 zijn behandeld in 2023.

De verhouding tussen het aantal (gedeeltelijk) gegronde en ongegronde klachten is in 2022 opvallend veranderd ten opzichte van 2021. In 2021 werd 52% van de klachten gegrond verklaard. In 2022 waren er 15 (deels) gegronde klachten (75%) ten opzichte van 5 ongegronde klachten (25%).

Het valt de Geschillencommissie op dat in een aantal zaken de betrokken medewerkers tijdens de zitting aangeven dat zij tekort zijn geschoten in de dienstverlening. Het kwaliteitsbewustzijn is er maar om diverse redenen, waaronder werkdruk of personele wisselingen, kan men er geen invulling aangeven.

De Raad van Bestuur van Eigen Haard heeft in het verslagjaar 2022 alle door de geschillencommissie uitgebrachte adviezen overgenomen.

2.5 Klachten niet in behandeling genomen (37)

De geschillencommissie heeft meer dan een derde van de ontvangen klachten niet in behandeling kunnen nemen en de huurder niet ontvankelijk verklaard in de klacht. In de meeste gevallen (20) was dat omdat de huurder niet eerst de klacht had voorgelegd aan Eigen Haard zelf, maar direct naar de geschillencommissie was gestapt. Volgens het klachtenreglement moet de huurder altijd zelf minimaal één poging gedaan hebben het met Eigen Haard zelf onderling op te lossen. Huurders zijn in die gevallen verwezen naar het klachtenformulier van Eigen Haard.

De tabel hierna geeft overzicht van de verschillende redenen waarom een ontvangen klacht uiteindelijk niet is behandeld.

Redenen niet in behandeling genomen	2022 totaal: 36	2021 totaal: 35	2020 totaal: 17
Uitsluitend verzoek schadevergoeding	4	4	4
Bezwaar huurverhoging of verzoek huurverlaging /huurprijs	1	4	5
Klacht niet eerst formeel ingediend bij Eigen Haard	20	18	4
Afwijzing/toewijzing woning	5	4	2
Afrekening servicekosten	3	0	1
Aansprakelijkheidstelling Eigen Haard	2	0	1
Huurschuld	1	3	0
Lopende Huurcommissiezaak	0	1	0
Individuele Zelf Aangebrachte Voorziening-afwijzing	0	1	0

Bij 15 klachten in 2021 was (deels) sprake van een verzoek van de huurder om schadevergoeding. Aangezien een oordeel over schadevergoeding buiten de competentie van de commissie valt, zijn deze (deel)klachten niet in behandeling genomen. In 11 gevallen was de klacht tweeledig. Vaak kan de commissie wel een oordeel vellen over het handelen van Eigen Haard of de communicatie, zonder daarbij een inhoudelijk oordeel te geven over een schadevergoeding. Voor het deel dat betrekking had op de schadevergoeding werd klager dan niet-ontvankelijk in de klacht verklaard. Over het andere deel van de klacht heeft de commissie wel geoordeeld.

2.6 Klachten ingetrokken (14) / nog in behandeling of aangehouden (11)

In veel gevallen (14) zijn de klager en de werkorganisatie van Eigen Haard tot overeenstemming gekomen zonder dat het tot een zitting heeft hoeven komen.

Eind 2022 zijn er nog 11 klachten in behandeling of aangehouden. 9 daarvan stonden op 31 december 2022 op de planning voor een hoorzitting. 1 klacht werd op verzoek van de huurder aangehouden en 1 klacht is eind december ingediend, dus nog in behandeling.

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 2022 vraagt de geschillencommissie aandacht voor enkele in het oog springende ontwikkelingen. De geschillencommissie is in enkele zaken geschrokken van de ernst van gebreken en het lange uitblijven van reparatie. Verder vraagt de geschillencommissie aandacht voor het gebrek aan communicatie door Eigen Haard dat in steeds meer klachten is benoemd door huurders.

De geschillencommissie benoemt de volgende drie aandachtspunten.

3.1 Gebrekkige communicatie tussen huurder Eigen Haard en externe partij

Vergeleken met het jaar 2021 is het aantal klachten over (een gebrek in) de communicatie door Eigen Haard of de aannemers fors toegenomen. In 2021 speelde in 16 van de 78 ontvangen klachten (20%) de communicatie een belangrijke rol. In 2022 jaar speelde ontevredenheid van de huurder over (het uitblijven van) communicatie in 48 van de ontvangen 92 klachten (52%) een belangrijke rol.

In 2022 zijn alle communicatie gerelateerde klachten die in behandeling zijn genomen gegrond verklaard door de geschillencommissie. In veel gevallen wordt Eigen Haard verweten niet of niet tijdig te reageren. Meermaals blijkt uit interne correspondentie dat de melding of klacht van de klager wel is opgepakt door de werkorganisatie of door een derde, maar dat klager niet (altijd) wordt geïnformeerd over de voortgang. De klager heeft behoefte aan duidelijkheid. Daarbij komt dat Eigen Haard in 2022 de keuze heeft gemaakt om meer opdrachten uit te besteden aan aannemers. Wanneer klagers bellen naar het klantcontactcentrum van Eigen Haard met een vraag over een reparatieverzoek worden zij doorverwezen naar de aannemer. Deze aannemer kan vervolgens geen antwoord geven op de vragen van huurder. De aannemer verwijst de huurder dan weer terug naar Eigen Haard. Huurders worden zo van het kastje naar de muur gestuurd. Deze gang van zaken heeft de geschillencommissie bij herhaling terug gehoord van huurders tijdens de hoorzittingen.

De geschillencommissie benadrukt dat Eigen Haard als verhuurder altijd eindverantwoordelijk blijft. Bij onduidelijkheid is het wat de geschillencommissie betreft niet toereikend en onvoldoende als enkel wordt doorverwezen naar een aannemer als aanspreekpunt voor huurders.

Herhaaldelijk heeft de geschillencommissie geconstateerd dat als een reparatieverzoek ingewikkelder blijkt of niet direct kan worden opgelost, de huurder onvoldoende wordt geïnformeerd over de status of voortgang. Zelfs als de huurder bij herhaling actief zelf contact zoekt met Eigen Haard over een openstaand reparatieverzoek, blijft de gewenste duidelijkheid uit en wordt geen serieuze terugkoppeling gegeven. Huurders ervaren dit als een communicatiemuur waar zij niet doorheen komen. Dit geeft hen een gevoel van machteloosheid. Meerdere klagers benoemen dat het voelt alsof Eigen Haard haar verantwoordelijkheid als verhuurder probeert af te schuiven op de aannemers. Illustratief is de volgende klacht die de geschillencommissie in 2022 beoordeelde.

Klacht over een lekkage en schimmel in de keuken en toilet: geen communicatie

Huursters Anna en Marije* ervaren al 8 maanden overlast van een lekkage in de woning, met als gevolg schimmel in de keukenkastjes en het toilet. Huurders doen over een periode van 8 maanden tientallen contactpogingen. Op de zitting bij de geschillencommissie geven huursters aan dat zij het vertrouwen hebben verloren dat de situatie op korte termijn zal veranderen. Huursters lopen aan tegen ondermaatse communicatie van zowel Eigen Haard als de aannemer. Huursters moeten overal zelf achteraan bellen en mailen. Daarnaast worden aan huursters regelmatig aantoonbaar onjuiste toezeggingen gedaan. Huurders hebben bij de klacht een overzicht van 60 contactmomenten meegestuurd. Deze contactmomenten betreffen telefoongesprekken, e-mails en diverse afspraken waarbij de aannemer niet is komen opdagen. Huursters worden van het kastje naar de muur gestuurd.

Eigen Haard verwijst huursters door naar de aannemer, de aannemer verwijst hen op zijn beurt weer door naar Eigen Haard.

Meerdere aannemers zijn langs geweest om de lekkage op te sporen. De bezoeken door de aannemers hebben niet tot resultaat geleid. Tijdens opsporingswerkzaamheden is ook een elektriciteitskabel geraakt waardoor huursters geruime tijd zonder elektriciteit hebben gewoond en niet konden koken.

Eigen Haard reageert op de zitting dat er wel opdrachten zijn uitgezet, maar dat de lekkage nog niet is gevonden. De kwaliteitsregisseur die destijds in de regio werkzaam was is niet meer in dienst bij Eigen Haard. Ook begrijpt Eigen Haard niet waarom de aannemer zo vaak is langs geweest, maar er geen vooruitgang is geboekt. Eigen Haard heeft een tevens nieuwe opdracht uitgezet naar een nieuwe aannemer.

De commissie oordeelt dat Eigen Haard tekort is geschoten in de communicatie met huurders en onvoldoende toezicht heeft gehouden op het opsporen en het verhelpen van de lekkage. Daarnaast is de commissie van oordeel dat Eigen Haard het slechte verloop van het proces niet kan wijten aan één werknemer van Eigen Haard of de aannemer. Eigen Haard hoort bij iedere terugkerende klacht de regie te blijven voeren over de afhandeling van deze klacht. Eigen Haard blijft immers als verantwoordelijke het aanspreekpunt voor haar huurders.

*) Anna en Marije zijn niet de werkelijke namen van huursters

3.2 Reparaties en onderhoud: niet adequaat gehandeld op ernstige en gevaarlijke gebreken

Het jaar 2022 stond voor de commissie in het kader van vastgoed gerelateerde klachten over onderhoud en reparatie. Opvallend dit jaar was dat er vooral in de laatste drie maanden van 2022 een verdubbeling aan vastgoed gerelateerde klachten heeft ontvangen. 75% van de door geschillencommissie in 2022 beoordeelde klachten zijn vastgoed gerelateerd. De toename van het aantal onderhoudsklachten is voor de geschillencommissie aanleiding geweest om begin 2023 een tussentijds signaal aan de Raad van Bestuur af te geven.

Bij enkele zaken voor de geschillencommissie was er zelfs sprake van herhaalde meldingen van ernstige gebreken. De klacht uit 2022 over een lekkage met gevaar voor kortsluiting, wordt hierna beschreven.

Klacht over een lekkage langs elektriciteitspunten

Huurster Yasmina* dient een klacht in bij de Geschillencommissie over een lekkage in haar badkamer. Het probleem speelt al 4 maanden. De lekkage lekt door de vloer van de badkamer naar het plafond van de hal een etage lager. Water druppelt langs de elektrapunten naar beneden. Dit is erg gevaarlijk. Op de zitting vertelt de huurster dat als zij gebruik wil maken van haar badkamer, zij eerst de hoofdschakelaar van de elektriciteit uitschakelt. De lekkage heeft namelijk al meerdere kortsluitingen veroorzaakt. Door deze kortsluiting doet inmiddels ook de rookmelder het niet meer.

Er zijn meerdere aannemers en een loodgieter langs geweest, maar de lekkage wordt maar niet opgelost. Ook na deze bezoeken verneemt huurster niets van Eigen Haard zelf. Huurster vraagt zich af hoe het kan dat zo'n gevaarlijke situatie zo lang voort duurt.

Eigen Haard reageert tijdens de hoorzitting dat zij de situatie onacceptabel vindt. Eigen Haard was in de veronderstelling dat de loodgieter de lekkage zou opsporen en direct zou verhelpen. Dit is helaas niet gebeurd.

De commissie stelt vast op de zitting dat Eigen Haard, een maand eerder al schriftelijk heeft bevestigd dat sprake is van een onacceptabele situatie. Echter, ook in deze maand zijn er geen acties uit gezet. De commissie is van oordeel dat Eigen Haard onvoldoende inspanning heeft geleverd om na het bezoek van de loodgieter te controleren of de lekkage daadwerkelijk verholpen is.

*) Yasmina is niet de werkelijke naam van huurster

3.3 Afwezigheid van Eigen Haard in de klachtenprocedure

Het is de geschillencommissie opgevallen dat Eigen Haard in 2022 in enkele klachtenprocedures ook soms niet thuis gaf.

In 2022 is het - op een totaal van 15 zittingen over een reparatieklacht - bij 3 zittingen voorgekomen dat namens Eigen Haard niemand is verschenen op de hoorzitting. In die gevallen was de uitnodiging juist en tijdig verstuurd. De huurder zat dan alleen tegenover de commissie. De huurders in deze procedures toonden zich over de afwezigheid Van Eigen haard niet eens meer verbaasd. Zij gaven aan dat zij het typerend vonden voor de opstelling van Eigen Haard.

Bij 2 klachten over reparatie/onderhoud heeft Eigen Haard geen zienswijze ingediend. In nog eens 5 onderhoudsklachten die eind 2022 zijn ingediend en die zijn doorgezet naar 2023, heeft Eigen Haard geen zienswijze ingediend bij de geschillencommissie. De geschillencommissie vindt genoemde afwezigheid van Eigen Haard weinig respectvol jegens de huurder. Die afwezigheid draagt ook niet bij aan het oplossen van klachten of problemen die huurders en Eigen Haard ondervinden.

Tot slot wil de geschillencommissie benadrukken dat zij in klachtenprocedures ook de inspanningen en goede wil van medewerkers/managers van Eigen Haard ziet. In een klacht wordt in de meeste gevallen ook niet de individuele medewerker beoordeeld, maar de prestatie van verhuurder Eigen Haard als organisatie.

4. Samenstelling van de commissie in 2022

Met de benoeming van mevrouw S. Bogaarts per 1 februari 2022 was de commissie weer volledig bezet. Helaas heeft mevrouw Bogaarts in december 2022 aangegeven dat zij wegens drukte haar functie als plaatsvervangend lid zal neerleggen. Per 1 januari 2022 vervult mevrouw L. Pruntel als opvolger van mevrouw M. Zwaan de rol van secretaris van de geschillencommissie.

De samenstelling van de geschillencommissie was in 2022 als volgt:

Naam	Functie	Benoemd per	Beroepsmatige (neven-activiteiten)	Einde termijn
Dhr. W. de Haan	Voorzitter	01-01-2020	Advocaat	31-12-2023
Mw. M. Werner	Commissielid	01-01-2021	Senior Jurist (Hogeschool van Amsterdam)	31-12-2024
Mw. E. Nijenhof	Commissielid	01-01-2021	Interimmanager vastgoed, docent vastgoedeconomie en MfN-mediator	31-12-2024
Dhr. R. Lagerweij	Plaatsvervangend lid	01-01-2021	Senior rechtsbijstand-jurist	31-12-2024
Mw. S. Bogaarts	Plaatsvervangend lid	01-02-2022	Senior jurist (gemeente Hoorn) en juridisch adviseur op zzp-basis	30-06-2023

4. Vooruitblik 2023 en aanbevelingen

De commissie wil in het jaar 2023 het indienen van een volledige klacht efficiënter en laagdrempeliger maken. Dat wil zij doen door een online klachtenformulier te introduceren, dat de huurder met bijlagen online kan indienen.

Aanbevelingen aan Eigen Haard

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 ervoor zorgt dat bij meer complexe onderhouds- of reparatieverzoeken;*
 - *de betreffende huurder voorzien van een vast en rechtstreeks bereikbare contactpersoon bij Eigen Haard*
 - *de medewerkers actief nagaan of een onderhouds- of reparatieverzoek van een huurder naar tevredenheid is opgelost*
 - *de medewerkers daarover communiceren met huurders en 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;*
- *Dat Eigen Haard managers en medewerkers actief informeert over de klachtenprocedure bij de Geschillencommissie, met duidelijke instructie over de wijze van indienen van een zienswijze en vertegenwoordiging van Eigen Haard op de hoorzitting.*
- *Dat Eigen Haard het belang van de aanwezigheid van een medewerker bij de zittingen van de commissie nog eens onder de aandacht van de organisatie brengt.*