

Jaarverslag 2023 Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard

Samenvatting:

In 2023 heeft de geschillencommissie wederom een opvallende stijging gezien van het aantal ingediende klachten. De Geschillencommissie heeft nooit eerder zoveel klachten ontvangen. Veel klachten hadden betrekking op reparatieverzoeken. Opvallend is dat bijna alle klachten in essentie vergelijkbaar zijn: ondanks contactpogingen via verschillende kanalen krijgen huurders geen contact met Eigen Haard en blijven klachten en reparatieverzoeken onbeantwoord. Om het toegenomen aantal klachten binnen redelijke termijn te behandelen, heeft de commissie het aantal hoorzittingsdagen moeten verdubbelen.

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 2023 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 2019](#).

2. Terugblik op de klachten in 2023

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

2.1 Toename van het aantal ontvangen klachten

In 2023 is het aantal ingediende klachten opnieuw toegenomen. Ten opzichte van het jaar 2022 (92) is het aantal ontvangen klachten in 2023 bijna verdubbeld, namelijk 176 klachten in totaal. Hier zal later in het jaarverslag nader op worden ingegaan.

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.

2.2 Soorten klachten in 2023

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de soorten klachten die huurders hebben ingediend bij de geschillencommissie in 2023.

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	2023	2022	2021	2020
Onderhoud/klachten met een technische oorzaak	112	56	40	28
Overlast	15	12	18	9
Leefbaarheid	8	6	2	3
Afwijzing/toewijzing woning (incl. woningruil)	8	5	4	4
Service- en verbruikskosten	8	3	1	3
Individuele medewerker	3	3	2	0
Huurprijs	8	2	9	9
Overige				
Renovatie (incl. Save*)	4	2	1	3
Aansprakelijkheidsstelling	5	2	1	2
Huurbetaling/schuld	3	1	3	2
Woonfraude	0	1	1	1
Bedrijfsruimte	2	1	1	0
Bewonerscommissie/complexbeheerder	2	0	0	2
Medehuur/tenaamstelling	0	0	0	2
ZAV Aanvraag (Zelf Aangebrachte voorziening)	1	0	1	0

* Samen verduurzamen

Net als in voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op onderhoud/klachten met een technische oorzaak (60% van het totaal). Ook is een deel van de klachten overlast gerelateerd (8% van het totale aantal klachten).

2.3 Behandeling van de ingediende klachten in 2023

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

Klachten	2023	2022	2021	2020	2019
Ontvangen/ ingediende klachten	176	92	78	68	42
Hoorzittingen	40	20	19	21	14
Ongegrond	2	5	8	7	8
(Deels) Gegrond	37	15	6	12	4
Niet ontvankelijk na zitting	1	0	1	1	2
Schikking tijdens zitting/klacht ingetrokken na zitting en aanhouding	1	0	0	1	0
In de loop van de procedure overeenstemming bereikt/ ingetrokken	30	14	14	23	15
Niet in behandeling genomen	67	37	35	17	6
Afgesloten i.v.m. geen reactie klager	33	4	7	3	0
Aangehouden/ nog in behandeling	15	11	9	11	12

2.4 Klachten op hoorzitting in 2023 (40)

In 2023 heeft de commissie 40 klachten op een hoorzitting behandeld. Dit is een verdubbeling van het aantal zittingen in 2022. Op twee klachten na zijn alle klachten (deels) gegrond verklaard. In 2022 werd 75% van het aantal klachten gegrond verklaard. In 2023 is dit percentage opgelopen tot 95%.

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 1,5 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 2023 alle adviezen van de Geschillencommissie overgenomen.

2.5 Klachten niet in behandeling genomen (67)

Ongeveer een derde van de ontvangen klachten heeft de Geschillencommissie niet in behandeling kunnen nemen. De Geschillencommissie heeft de huurders niet ontvankelijk verklaard in de klacht. In de meeste gevallen (20) was dat omdat de huurder de klacht niet eerst 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 onderling op te lossen. Huurders zijn in die gevallen verwezen naar het klachtenformulier van Eigen Haard.

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

Redenen niet in behandeling genomen	2023 totaal: 67	2022 totaal: 37	2021 totaal: 35
Uitsluitend verzoek schadevergoeding	13	5	4
Bezwaar huurverhoging of verzoek huurverlaging /huurprijs	6	1	4
Klacht niet eerst formeel ingediend bij Eigen Haard	20	20	18
Afwijzing/toewijzing woning	8	5	4
Afrekening servicekosten	8	3	0
Aansprakelijkheidstelling Eigen Haard	8	2	0
Huurschuld	3	1	3
Lopende Huurcommissiezaak	0	0	1
Individuele Zelf Aangebrachte Voorziening-afwijzing	1	0	1

2.6 Klachten ingetrokken (30)/ nog in behandeling of aangehouden (15)

In veel gevallen (30) zijn de klager en de werkorganisatie van Eigen Haard tot overeenstemming gekomen zonder dat het tot een zitting heeft hoeven komen. Dit is een positieve vooruitgang ten opzichte van 2022, namelijk een verdubbeling.

Eind 2023 zijn er nog 15 klachten in behandeling en wordt 1 klacht 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 2023, vraagt de geschillencommissie aandacht voor de volgende in het oog springende ontwikkelingen.

3.1 Verdubbeling van het aantal ontvangen klachten en hoorzittingen

De geschillencommissie is dit jaar geschrokken van de enorme stijging van het aantal klachten. In het jaar 2022 heeft de Geschillencommissie 92 klachten ontvangen. Dit was een recordaantal klachten. In 2023 heeft de Geschillencommissie maar liefst 176 klachten ontvangen en 40 klachten ter zitting behandeld. De aantallen zijn dus in 1 jaar verdubbeld.

3.2 Geen contact mogelijk met Eigen Haard

De rode lijn in vrijwel alle klachten die de Geschillencommissie heeft behandeld is de slechte bereikbaarheid van Eigen Haard. Huurders zeggen regelmatig een lange tijd in de wachtrij te staan om vervolgens een medewerker van het klantcontactcentrum te spreken die hen, in het geval dat de klachtafwikkeling niet meteen in opdracht kan worden gegeven, zegt dat ze worden teruggebeld door een medewerker die verantwoordelijk wordt voor de afhandeling van deze specifieke klacht. Het terugbellen lijkt echter niet te gebeuren.

Huurders bellen vaak met technische vragen waar een medewerker van het klantcontactcentrum geen antwoord op kan geven. Voor deze vragen is technische kennis nodig. Wanneer een huurder vraagt de kwaliteitsregisseur te spreken, wordt de huurder vrijwel nooit doorverbonden. Eigen Haard heeft meermaals aangegeven dat dit standaard beleid is. Eigen Haard lijkt op dit beleid geen uitzonderingen te maken.

Meerdere huurders hebben tijdens een hoorzitting aangegeven dat zij alle mogelijke routes tot contact hebben afgelopen. Zij bellen, mailen, vullen contactformulieren in, dienen klachten in, wenden zich tot de Huurcommissie en de Geschillencommissie. Tevens heeft een huurster zich hardop afgevraagd of een kwaliteitsregisseur bij Eigen Haard eigenlijk wel bestond.

Hieronder wordt een klacht omschreven waarin huurster geen enkel contact heeft gekregen met Eigen Haard voorafgaand de zitting.

Klacht over het uitblijven van actie en reactie door Eigen Haard

De klacht aan de Geschillencommissie

Huurster Johanna* klaagt sinds 2021 over vocht- en schimmelproblemen in haar woning. De schimmel zit met name in haar bad- en slaapkamer. In aanvang is er een kwaliteitsregisseur langs geweest die haar heeft verteld dat de badkamer gerenoveerd moest worden en dat een aanpak tegen grondwater nodig was voor de vochtvorming in de woning. Hierna verneemt huurster ondanks belletjes, mails en klachten niets. Ook op een ingebrekestelling van 24 april 2023 wordt niet gereageerd door Eigen Haard. Huurster voelt zich daarom, twee jaar na het ontstaan van de klachten, genoodzaakt om hulp in te schakelen van het Buurteam. Het Buurteam dient op 10 juli 2023 een klacht in bij de Geschillencommissie.

Nadat de klacht in het najaar van 2023 in behandeling is genomen door de Geschillencommissie ontvangt deze in eerste instantie geen reactie van Eigen Haard op haar verzoek tot het indienen van een zienswijze. De Geschillencommissie plant een hoorzitting in op 27 september 2023.

Kort voor de hoorzitting ontvangt de Geschillencommissie een verlate zienswijze. In deze zienswijze is te lezen dat Eigen Haard op 7 maart, 30 april en 26 juli 2022 meldingen heeft ontvangen van Johanna. Eigen Haard zegt deze meldingen doorgezet te hebben naar de aannemer. De lekkage werd echter alsmaar niet verholpen. De aannemer heeft op 29 augustus 2022 wel een terugkoppeling gestuurd naar Eigen Haard waarin staat dat huurster al 4 weken niet kan douchen en dat dit probleem bij meerdere huurders speelt. De aannemer geeft aan dat Johanna graag in gesprek gaat met Eigen Haard. Zij is ziek en wenst een logeerwoning. Eigen Haard neemt naar aanleiding van deze terugkoppeling telefonisch contact op met Johanna en meent dat Johanna wel kan douchen.

Volgens Eigen Haard is begin september 2022 de klacht van Johanna intern geëscaleerd. Johanna merkt hier echter niets van. Eigen Haard ziet dat de ingebrekestelling van 24 april 2023 in goede orde is ontvangen. Ook hier is niet op gereageerd. Tot aan de zitting van 27 september 2023 worden er

geen werkzaamheden uitgevoerd.

De hoorzitting

Tijdens de zitting op 17 september 2023 geeft Johanna aan dat zij niet snapt waarom het zo moeilijk is om een werknemer van Eigen Haard te spreken. Zelfs 4 escalatiemomenten hebben geen contact tot stand gebracht. Johanna heeft al die tijd niet geweten wat er gebeurde met haar verzoeken of waar deze gebleven zijn.

Eigen Haard zegt dat de doorlooptijd te wijten is aan meerdere wisselingen van kwaliteitsregisseurs en de nieuwe werkwijze genaamd 'Slimmer Samenwerken'. Ook is er een grote instroom van reparatieverzoeken die lastig bij te houden is voor één kwaliteitsregisseur. Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat de werkzaamheden nog altijd niet zijn uitgevoerd.

Het advies

De Geschillencommissie stelt vast dat huurster de juiste routes heeft belopen. Dat Eigen Haard kampt met bezettingsproblemen en een grotere instroom van reparatieverzoeken is volgens de Geschillencommissie geen reden voor Eigen Haard om niet te reageren op de vele verzoeken en pogingen van Johanna.

*) Johanna is niet de werkelijke naam van huurster

3.2 Moeizaam contact bij gevaarlijke omstandigheden of ernstige gebreken

De Geschillencommissie heeft in 2023 meer dan in het verleden schrijnende situaties voorbij zien komen. Opvallend is dat de ernst van de klacht niet altijd leidt tot een voortvarende aanpak. Zo komt het regelmatig voor dat huurders met klachten over ernstige gebreken in de woning constant zelf contact moeten opnemen met Eigen Haard om reparaties voor elkaar te krijgen. Daarbij blijft een huurder aangewezen op het algemene nummer. De verantwoordelijke medewerker van Eigen Haard krijgt een huurder niet te spreken. Dit leidt tot veel frustratie bij huurders en het wekt de indruk dat ernstige gebreken of gevaarlijke situaties voor Eigen Haard niet leiden tot meer urgentie in de behandeling van klachten.

Hieronder wordt een klacht beschreven waar zelfs bij sprake van zeer ernstige gebreken er weinig tot geen contact met Eigen Haard heeft plaatsgevonden.

Klacht over ernstige gebreken sinds de oplevering van de woning

De klacht aan de Geschillencommissie

Huurster Debbie* dient een klacht in bij de Geschillencommissie over meerdere ernstige gebreken die al sinds de oplevering van de woning in 2020 aanwezig zijn. De steunbalken in de vloer zijn door zwamvorming aangetast en de vloer is verzakt, er zitten twee flinke gaten in de vloer, de raamkozijnen zijn aangetast door houtrot en vertonen kieren, er zit asbest in de kruipruimte en deugdelijke ventilatie ontbreekt waardoor, in combinatie met vocht en zwamvorming, het binnenklimaat problemen levert. Een gezinslid van Debbie lijdt aan bronchitisklachten, dit maakt dat ze haar kinderen niet in de woning laat overnachten maar elders onderbrengt.

Ondanks meerdere mails, telefoontjes en klachten verneemt Debbie niets van Eigen Haard. Zij besluit zich te wenden tot de Huurcommissie. Deze bevestigt de gebreken en kent een huurkorting van 60% toe. Op de uitspraak van de Huurcommissie reageert Eigen Haard niet. Debbie heeft zelf contact opgenomen met Eigen Haard om de huurkorting door te voeren.

Omdat Debbie nog steeds geen reactie van Eigen Haard krijgt op het verhelpen van de gebreken besluit zij zich te wenden tot de Geschillencommissie. Deze kwalificeert de ernst van de situatie als spoedeisend. In de zienswijze schrijft Eigen Haard dat zij acties te laat heeft uitgezet. Eigen Haard zegt verder dat de vertraging is veroorzaakt door een ICT-probleem en door capaciteitsproblemen zowel intern als bij de aannemer.

De geschillencommissie plant een hoorzitting in op 7 juni 2023.

De hoorzitting

Bij de zitting van de Geschillencommissie is Eigen Haard zonder berichtgeving niet vertegenwoordigd. De Geschillencommissie is onder de indruk van de ernst van de klacht en ontstemd over de afwezigheid van Eigen Haard. Er is sprake van een ernstige situatie die een gevaar voor de gezondheid oplevert.

Het advies

De geschillencommissie constateert dat er ook na het indienen van de klacht geen werkzaamheden zijn uitgevoerd. De woonsituatie is onveranderd. De Geschillencommissie oordeelt dat de aanpak van Eigen Haard zeer onzorgvuldig is. De klacht is gegrond.

*) Debbie is niet de werkelijke naam van huurster

3.3. Eigen Haard dient geen (tijdige) zienswijzen in

Van de 40 klachten die ter zitting mondeling zijn behandeld, is bij 21 klachten geen zienswijze door Eigen Haard ingediend. Voor 3 klachten is de zienswijze te laat ingediend. In sommige gevallen hebben huurders pas contact met Eigen Haard gekregen tijdens of na de hoorzitting.

Het niet in actie komen of contact opnemen met de huurder nadat een klacht aanhangig is gemaakt bij de huurcommissie en het ontbreken van zienswijzen wekt de indruk dat Eigen Haard geen prioriteit geeft aan klachtafhandeling nadat deze aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie. Dit wordt bevestigd tijdens verschillende zittingen. De afdeling dagelijks onderhoud werkt niet met een prioritering van klachten; aan terugbel- en reparatieverzoeken wordt eenzelfde prioriteit toegekend als aan klachten die zijn ingediend bij de Geschillencommissie.

Hieronder wordt een inhoudelijk eenvoudige klacht beschreven waarbij de procedure bij de Geschillencommissie, door een adequate opvolging, eenvoudig voorkomen had kunnen worden.

Klacht over het niet ontvangen van een terugkoppeling over het vervangen van een kozijn

De klacht aan de Geschillencommissie

Huurder Mohamed* dient een klacht in bij de Geschillencommissie over het vervangen van zijn kozijn. Het raam is er in februari 2023 uit gevallen. Eigen Haard heeft toen een noodvoorziening geplaatst. Op 24 maart en 24 mei 2023 vraagt Mohamed wanneer zijn raam wordt gerepareerd. Hij ontvangt geen reactie.

Als Mohamed op 1 juni 2023 nog geen reactie heeft ontvangen van Eigen Haard, wendt hij zich tot de Geschillencommissie. Op het verzoek van de Geschillencommissie voor het indienen van een zienswijze wordt door Eigen Haard niet gereageerd. De Geschillencommissie plant een hoorzitting in op 14 september 2023.

De hoorzitting

Tijdens de hoorzitting vraagt de Geschillencommissie aan Eigen Haard waarom zij nooit contact opgenomen hebben met de huurder. Eigen Haard legt uit dat de levertijd van een kozijn tegenwoordig 4 maanden is. De Geschillencommissie vraagt Eigen Haard waarom dit niet aan de huurder is teruggekoppeld. Eigen Haard zegt dat zij verwachtte dat de aannemer dit zou doen. Echter, de klacht is binnengekomen bij Eigen Haard en niet bij de aannemer; met 1 telefoontje aan de huurder was de klacht opgelost geweest.

Het advies

De Geschillencommissie is van oordeel dat Eigen Haard tekort is geschoten in haar communicatie naar de huurder.

*) Mohamed is niet de werkelijke naam van huurder

4. Samenstelling van de commissie in 2023

De samenstelling van de geschillencommissie was in 2023 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	31-12-2024
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
Dhr. M. van Ewijk	Plaatsvervangend lid	11-09-2023	Gebiedsmanager, voor vaststellen en realiseren van doelen op het gebied van de exploitatie en verhuur, de leefbaarheid en het sociaal beheer in de wijken	31-10-2023

* Per 31 december 2023 is de heer De Haan opnieuw benoemd voor een termijn van 4 jaar.

5. Vooruitblik 2024

De geschillencommissie wil in 2024 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 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;*
- *Dat Eigen Haard het belang van het indienen van een zienswijze onder de aandacht van de organisatie brengt.*