

Rinus Breeuwsma, voorzitter van de Geschillencommissie
Klachten: het gaat om mensen, niet om papier

Portaal vindt een goede dienstverlening erg belangrijk. We nemen elke klacht daarover heel serieus. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. In zo'n geval kunt u naar de Geschillencommissie stappen.

Leidse Geschillencommissie

De Geschillencommissie is in 2004 door de Leidse corporaties opgericht. Met als doel om het voor huurders mogelijk te maken om op een goedkope manier (er zijn geen kosten verbonden aan een procedure) toch verhaal te kunnen halen. En voor de corporaties is het een manier om te kunnen leren over hun eigen doen en laten. De commissie bestaat uit vijf leden, die door huurders en corporaties worden benoemd.

Voorzitter

Rinus Breeuwsma is al 10 jaar voorzitter van de "Leidse" Geschillencommissie. De rechten van burgers ten opzichte van overheid hebben altijd al zijn belangstelling gehad. Hij studeerde rechten en sociologie en werkte jarenlang in de rechtsbescherming. Ook daarna, in zijn werk voor de Ombudsman bij de gemeente Den Haag, hield hij zich bezig met klachten van burgers. Hij was dan ook een ideale kandidaat voor het voorzitterschap van de Geschillencommissie.

Klachten

"In de afgelopen jaren hebben we een terugloop gezien in het aantal klachten. Waar dat precies door komt weet ik niet. Het kan zijn dat huurders beter geholpen worden in hun klachten door de corporaties. Of dat ze beter weten wanneer het zin heeft om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. We krijgen nu gemiddeld acht klachten per jaar, die tot een zitting en een uitspraak leiden. Sommige klachten kunnen we niet in behandeling nemen." De belangrijkste redenen daarvoor zijn dat een huurder zijn klacht eerst bij de corporatie moet neerleggen, voordat hij naar de Geschillencommissie stapt. Daarnaast moet het een klacht zijn over een van de aangesloten corporaties in Leiden (en dus niet een klacht over de energievoorziening, de gemeente of woonruimteverdeling).

Zitting

"Als we een klacht in behandeling nemen, nodigen we altijd de huurder en de corporatie uit voor een zitting. Iedereen krijgt dan de kans om zijn verhaal te doen. Na afloop bespreekt de commissie de klacht. De afgelopen jaren heeft de commissie in ongeveer evenveel zaken de klager gelijk gegeven als ook ongelijk. Als de klager gelijk heeft en de corporatie zich dus niet behoorlijk heeft gedragen, doen we er ook vaak een aanbeveling bij. Alles zetten we trouwens voor beide partijen op schrift. Tot nu toe hebben de corporaties onze aanbevelingen vrijwel altijd opgevolgd. Dat vind ik een mooi compliment. Daaruit blijkt dat de corporaties de Geschillencommissie met zijn uitspraken serieus nemen."

Excuses

"Zo'n zitting is vaak een emotioneel moment. Een huurder, die al langere tijd rondloopt met zijn klacht, kan eindelijk zijn verhaal doen. Als leden van de commissie passen we ons aan. De één komt beter uit zijn woorden dan de ander, de één heeft meer tijd nodig dan de ander. Het komt weleens voor dat de medewerkers van de corporatie tijdens zo'n zitting hun excuses aanbieden. Je merkt dat dat voor alle partijen een positieve werking heeft. Het gaat uiteindelijk toch om mensen, en niet om papier."

Voor meer informatie over de Leidse geschillencommissie klikt U [hier](#)

