

## Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland

Postbus 90  
1780 AB DEN HELDER

# Jaarverslag 2020

## 1. Overzicht

---

**Inleiding** Dit document is een jaarverslag als bedoeld in artikel 7 lid 3 van het Reglement van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland, die tijdelijk de werkzaamheden van de Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland in 2020 heeft waargenomen.

---

**Bestemd voor** Dit verslag is bestemd voor:

- Woningstichting Kennemer Wonen te Alkmaar
- Woningstichting Van Alckmaer te Alkmaar
- Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland te Alkmaar
- Woningstichting Langedijk te Noord Scharwoude
- Woningstichting Wooncompagnie te Hoorn
- Woningstichting Mooiland te Grave

---

**Inhoud** Dit document bevat de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Zie pagina
1. Overzicht	1
2. Kader	2
3. Samenstelling Regionale Klachtencommissie SVNK	4
4. Overzicht adviezen 2020	5
5. Overzicht vergoedingen 2020	6
6. Slotoverwegingen	8

---

**Datum** 1 maart 2021

---

**Auteur** Dit jaarverslag is namens de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland, als waarnemer van de Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland opgesteld door Drs. R.T.B. Visser (voorzitter).

---

## 2.

## Kader

---

### **BBSH ingetrokken per 1 juli 2015**

Het BBSH is per 1 juli 2015 ingetrokken met het van kracht worden per dezelfde datum van de nieuwe Woningwet 2015. De in de Woningwet 2015 gestelde kaders zijn nader uitgewerkt in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) en de ministeriële regeling.

---

### **Artikel 55b, 3<sup>e</sup> lid Woningwet 2015**

Artikel 55b Woningwet 2015 luidt:

Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.

Artikel 109 van het BTIV luidt:

Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.

Het per 1 januari 2011 van kracht zijnde reglement Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland is in overeenstemming met het hierboven genoemde voorbeeldreglement. Dit reglement is door de commissie ook in de afhandeling van ingediende klachten bij de bij SVNK aangesloten corporaties gehanteerd.

---

### **Onafhankelijk advies**

Met de klachtrecht regeling wordt beoogd, dat de toegelaten instelling met betrekking tot iedere klacht van advies wordt gediend door een van haar onafhankelijke instantie. Dit bevordert een zorgvuldige behandeling van klachten.

---

### **Soort klachten**

De klachten, bedoeld in dit artikel, kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Het functioneren van de verhuurderorganisatie
- Procedures waarmee de huurders te maken krijgen
- Gedragingen of nalatigheden van personen die bij de betrokken instellingen werkzaam zijn, zoals aannemers, huismeesters, schoonmakers e.d.
- Het toewijzen van woonruimte

---

### **Geen overdracht bevoegdheden**

De klachtencommissie kan niet treden in de bevoegdheden van de toegelaten instelling.

Noot: de toegelaten instelling dient door, vanwege het per 1 januari 2011 vastgestelde Reglement het advies van de commissie te betrekken in de motivering van haar definitieve beslissing op de klacht.

---

## 2. Kader, Vervolg

---

### **GAC KvNH**

Ter uitvoering van artikel 16 BBSH is op 14 juni 1994 door het toenmalige Samenwerkingsverband Woningcorporaties Noordkop de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland ingesteld.

Noot: In deze commissie participeren thans de volgende corporaties:

- Woningstichting Anna Paulowna te Anna Paulowna
  - Woningbouwvereniging Beter Wonen te Hippolytushoef
  - Stichting Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie te Hoorn
  - Woningstichting Den Helder te Den Helder
  - Stichting Woontij te Texel
- 

### **Advies**

De geschillenadviescommissie adviseert het bestuur van de corporatie met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten en geschillen. De werkwijze van de commissie is vastgelegd in een Reglement dat in een herziene versie per 1 januari 2011 van kracht is verklaard.

---

### **Geschil**

Volgens het Reglement Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland wordt onder geschil verstaan een schriftelijke klacht waaruit blijkt:

- Klager kan zich niet verenigen met een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van de door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen
  - Corporatie is in de gelegenheid gesteld de klacht afdoende te behandelen
  - Klager is door de handelwijze van de corporatie rechtstreeks in zijn belang getroffen.
- 

### **Onbevoegd**

De geschillenadviescommissie is onbevoegd te adviseren inzake:

- Klachten die geen geschil zijn als bedoeld in het Reglement Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland
  - Geschillen die betrekking hebben op een voorstel tot huurverhoging
  - Geschillen waarover door een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak een oordeel is gegeven of zal worden gegeven.
- 

### **Jaarverslag**

Het sedert 1 januari 2011 herziene reglement van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland bepaalt in artikel 7 lid 3 dat de commissie jaarlijks vóór 1 maart verslag uitbrengt van haar werkzaamheden aan de in deze commissie zowel in de CAC KvNH als GAC SVNK participerende woningcorporaties.

---

### 3. Samenstelling Geschillenadviescommissie KvNH en SVNK

---

**2020**

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland en Sociale Verhuurders Noord Kennemerland in 2020 beschreven.

---

**Algemeen**

De geschillencommissie bestaat uit:

- (plv.) onafhankelijk voorzitter
  - (plv.) lid op voordracht woningcorporaties
  - (plv.) lid op voordracht huurders(organisaties)
  - ambtelijk secretaris
- 

**Onafhankelijk voorzitter**

De functie van onafhankelijk voorzitter van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland werd in 2020 vervuld door Drs. R.T.B. Visser.

Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2020 Drs. F.W. Chalmers Hoyneck van Papendrecht.

---

**Corporaties**

De functie van lid van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland op voordracht van de woningcorporaties werd in 2020 uitgeoefend door de heer H.J. Everhardus (Woningstichting Den Helder/ Helder Vastgoed BV)

Als plaatsvervangend lid trad op mevrouw C.L. Groen (Stichting Woontij).

---

**Huurders**

De functie van lid van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland op voordracht van de huurders(organisaties) werd in 2020 uitgeoefend door de heer H. van Gameren te Wieringerwaard.

Als plaatsvervangend lid trad op de heer E. Bouwmeester te Den Helder.

---

**Secretariaat**

De functie van ambtelijk secretaris van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland werd in 2020 uitgeoefend door de heer A. van Kesteren (Woningstichting Den Helder/ Helder Vastgoed BV).

---

## 4. Overzicht adviezen 2020

### Ingediend

In het jaar 2020 zijn er bij de Regionale Klachtenadviescommissie SVNK vijf klachten aangemeld. Drie klachten hebben geen vervolg gekregen om bij de commissie niet bekende reden. Twee klachten hebben geleid tot een hoorzitting en heeft de commissie een advies uitgebracht.

Corporatie	Aantal klachten
Kennemer Wonen	4
Wooncompagnie	1

	huurder	corporatie	klacht	advies	Besluit corporatie
1.	Mevr. XXXX, Alkmaar.	Kennemer Wonen (KW)	Datum klacht: 06-07-2020 ; De bewoner ervaart ernstige hinder van rioolstank en permanente rooklucht in haar woning. Zodanig dat zij en haar dochter niet kunnen slapen en lichamelijke en psychische klachten hebben. Kennemer Wonen heeft diverse pogingen ondernomen om de klachten weg te nemen. O.a. is het ventilatiesysteem nagekeken, een aanvoerpijp is verplaatst, de ventilatie is tijdelijk uitgezet. Daarnaast is een riool-ontstoppingsbedrijf ingeschakeld, de kruipruimte is onderzocht op breuken of lekkages. Met een rookmachine is het riool getest, de WTW installatie is nagekeken, filters gecontroleerd. de conclusie was dat alle ingezette professionals niets hebben ontdekt. Kennemer Wonen denkt dat een technische oorzaak uitgesloten is.	Hoorzitting 27 oktober 2020. De klachtencommissie geeft aan om een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar aanwezige geuren. Dit kan mogelijk uitgevoerd worden door de GGD of de milieudienst. Indien ontoelaatbare geuroverlast wordt geconstateerd, bekijken of deze een verbinding hebben met de woning van klager. In de richting van de bewoner is het advies om de ventilatieopeningen van de WTW installatie niet af te sluiten. Als laatste wordt aanbevolen om vanwege de persoonlijke omstandigheden van de bewoner en haar dochter sociaal maatschappelijke en/of medische begeleiding in te schakelen.	In samenspraak met GGD heeft KW verder onderzoek gedaan naar 'sigarettenlucht' in de woning. Er bleek toch een geringe hoeveelheid geur van sigarettenrook het huis binnen te komen. Er is een eigen luchtinvoer en -uitvoer aangelegd die niet meer in verbinding staat met de overige appartementen.

2.	Hr.en mw. XXXX, Allkmaar	Kennemer Wonen (KW)	<p>Datum klacht: 19-11-2019 ; De bewoners ervaren zeer ernstige geluidsoverlast van de bovenburen in hetzelfde wooncomplex. De geluidsoverlast duurt al drie jaar en wordt, volgens de lezing van de klagers, veroorzaakt vanwege de laminaatvloer en de ondervloer die niet voldoende demping zou geven. De huidige situatie is dat er veel leefgeluiden worden geproduceerd van het gezin met drie kinderen. Vooral mevrouw X heeft veel te lijden van deze door haar ervaren geluidsoverlast. Zij liet blijken hier aan onderdoor te gaan. Kortom: een zeer stressvolle situatie.</p>	<p>Hoorzitting 27 oktober 2020. De commissie adviseert aan Kennemer Wonen om de bewoners actief te begeleiden in het proces om gebruik te maken van de doorstroomregeling binnen SVNK. Eventueel ook sociaal maatschappelijk werk inschakelen in dit proces vanwege de beperking van mevrouw. Het tweede advies aan de corporatie betreft het hanteren van een "allonge" bij de huurovereenkomst bij zeer ernstig te verwachten overlast. Het advies aan de bewoners is om vooral gebruik te maken van de doorstroomregeling en daarbij de begeleiding. Voort is het raadzaam om via buurtbemiddeling met de bewoners van de bovenwoning meer begrip te bereiken ten aanzien van de ervaren leefgeluiden.</p>	<p>KW heeft een buurtonderzoek laten uitvoeren. Een geluidsmeting is uitgevoerd en buurtbemiddeling is ingezet. Ook is onderzoek uitgevoerd naar de vloeren van de bovenburen of deze voldoende geluidswerend waren uitgevoerd. Uiteindelijk is KW er in geslaagd de heer van Lienen en echtgenote te begeleiden naar een andere woning en is het dossier gesloten.</p>
----	--------------------------	---------------------	--	---	---

Nb. Namen van betrokken huurders zijn bekend bij het ambtelijk secretariaat van de commissie.

## 5. Overzicht vergoedingen 2020

### Algemeen

De kosten van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland voor waarneming van de Regionale Klachtencommissie SVNK bestaan door, vanwege artikel 11 van het reglement uit:

- Kosten ambtelijk secretariaat (Woningstichting Den Helder)
- Vergoeding voor leden en voorzitter van de commissie

### Ambtelijk secretariaat

De kosten van het ambtelijk secretariaat worden de facto gedragen door de corporaties in het samenwerkingsverband van de SVNK.

### Vergoedingsregeling

Voorzitter en leden van de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland ontvangen een bijdrage voor hun voorbereidings- en zittingswerkzaamheden, en ook een vergoeding voor de desbetreffende reis- en verblijfskosten. Het verslag van de zitting en het advies van de commissie worden opgesteld door de voorzitter. Deze kosten worden gedragen door de corporatie waarop het geschil betrekking heeft.

[Noot: De corporaties in het samenwerkingsverband SVNK nemen de secretariaatskosten en de kosten voor het vervaardigen van het jaarverslag voor haar rekening. De zittingskosten zelve worden steeds bij de betrokken corporatie in rekening gebracht.]

## Jaarlijkse aanpassing vergoedings- regeling

De commissie stelt in de tweede maand na het verstrijken van een kalenderjaar de afrekening vast en past periodiek op de vergoedingen de inflatie toe. Voor inflatie aangepaste vergoedingen worden aan het begin van het nieuwe kalenderjaar bekend gesteld.

## Toegekende vergoedingen 2020

In het verslagjaar zijn twee hoorzittingen gehouden en een tweetal adviezen uitgebracht.

### Overzicht van de in 2020 uitbetaalde onkostenvergoedingen

<b>1. Opstellen Jaarverslag 2019</b>				
<b><u>t.a.v. de heer R.T.B. Visser, voorzitter Klachtencommissie</u></b>				
	opstellen Jaarverslag 2019			€ 196,00
	BTW 21 %			€ 41,16
			totaal	<b>€ 237,16</b>
<b>2. Betreft twee zittingen bij Kennemer Wonen op 27 oktober 2020</b>				
hr. R.T.B. Visser	vergoeding voorbereiding zitting 1			€ 196,00
	vergoeding opstellen advies 1			€ 196,00
	vergoeding voorbereiding zitting 2			€ 196,00
	vergoeding opstellen advies 2			€ 196,00
	reiskosten Hippolytushoef - Heiloo			€ 30,24
	BTW 21 %			€ 170,99
				<b>€ 985,23</b>
hr. H.J. Everhardus	vergoeding voorbereiding zitting 1			€ 146,00
	vergoeding voorbereiding zitting 2			€ 146,00
				<b>€ 292,00</b>
hr. H. van Gameren	vergoeding voorbereiding zitting 1			€ 146,00
	vergoeding voorbereiding zitting 2			€ 146,00
				<b>€ 292,00</b>
			totaal	<b>€ 1.806,39</b>
<b>3. Secretariaat Klachtencommissie SVNK / A.S. van Kesteren</b>				
	factuur 1e kwartaal 2020; aantal uren 70			€ 4.658,50
	factuur 2e kwartaal + juli 2020; aantal uren 8			€ 532,40
	factuur 3e en 4e kwartaal 2020; aantal uren			€ 3.660,25
			totaal	<b>€ 8.851,15</b>
			<b>Totaal gedeclareerd over 2020:</b>	<b>€ 10.657,54</b>

## 6. Slotoverwegingen:

---

2020

1. Per 1 juli 2015 is het BBSH vervallen. Per diezelfde datum is de nieuwe Woningwet, het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) en de ministeriële regeling in werking getreden. In art 55b, 3e lid van de Woningwet wordt gesteld dat: "Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is." In artikel 109 van het BTIV wordt gesteld dat "Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties." In 2018 is door Aedes een aangepast voorbeeld Klachtenreglement uitgebracht.
2. De Huurcommissie treedt vanaf 1 januari 2019 ook op als geschillencommissie voor klachten van huurders over hun verhuurder (alleen voor huurders van sociale huurwoningen van zowel particuliere verhuurders als corporaties). Huurders kunnen alleen met klachten naar de Huurcommissie als zij eerst de onafhankelijke klachtenprocedure van de corporatie (c.q. verhuurder) zelf hebben doorlopen.
3. Als belanghebbenden klachten hebben over de manier waarop een woningcorporatie de Governancecode woningcorporaties 2020 heeft nageleefd, kunnen zij een klacht indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties, binnen de grenzen van het reglement dat daarvoor van kracht is.
4. De voor de SVNK (Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland) werkzame geschillencommissie is sinds 2018 niet meer beschikbaar. In afwachting van de mogelijke vorming van een bovenregionale commissie voor de regio's in Noord-Holland Noord en Waterland is aan de GAC KvNH verzocht de taak voor de SVNK tijdelijk waar te nemen.

\*SVNK is het samenwerkingsverband van de woningcorporaties in de regio Noord-Kennemerland. De regio bestaat uit de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest.

5. De vergoeding voor de voorbereiding van de zitting en de zitting zelf is voor de voorzitter vastgesteld op € 196,-. Voor het opstellen van het commissie advies en het jaarverslag is de vergoeding voor de voorzitter op € 196,-. De leden ontvangen per zitting € 146,-.

### **6. Vorming bovenregionale geschillencommissie.**

Vrijwel alle corporaties in de regio's Kop van Noord-Holland, West-Friesland, Noord-Kennemerland en Waterland, hebben besloten om per 1 januari 2021 een bovenregionale geschillencommissie in te stellen. Het jaarverslag 2020 is dan ook het laatste verslag van de regionale geschillencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland. De bovenregionale geschillencommissie is in eerste instantie samengesteld uit leden van de bestaande geschillencommissies.



Namens de leden en plv. leden van de geschillencommissie KVNH, tijdelijk ook fungerend als regionale klachtencommissie SVNK,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of connected loops and a long horizontal stroke.

Drs R.T.B. Visser, voorzitter, 1 maart 2021