

JAARVERSLAG 2022

1. Overzicht

Inleiding Dit document is een jaarverslag als bedoeld in artikel 13 lid 3 van het Reglement van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord.

Bestemd voor Dit verslag is bestemd voor:

- Woningstichting Anna Paulowna
- Woningbouwvereniging Beter Wonen
- Wooncompagnie
- Woningstichting Den Helder
- Helder Vastgoed BV
- Stichting Woontij
- Kennemer Wonen
- Van Alckmaer voor Wonen
- Woonwaard
- Woonstichting Langedijk
- Intermaris
- De Vooruitgang
- De Woonschakel
- Woningstichting Het Grootslag
- Welwonen.

Inhoud Dit document bevat de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Zie pagina
1. Overzicht	1
2. Kader	2
3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie N-HN	4
4. Overzicht klachten 2022	6
5. Overzicht vergoedingen 2022	6/7
6. Opmerkingen	7
7. Bijlage: Overzicht klachten en afhandeling per corporatie	10

Auteur Dit jaarverslag is namens de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord 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 (inmiddels geactualiseerd in Woningwet 2022) gestelde kaders zijn nader uitgewerkt in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) en de ministeriële regeling.

Artikel 55b, 3^e lid Woningwet 2015

Artikel 55b Woningwet 2015 luidt:

Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement over de behandeling van klachten over 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 2021 van kracht zijnde reglement Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord is in overeenstemming met het hierboven genoemde voorbeeldreglement.

Onafhankelijk advies

Met de klachtrechtregeling 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
- Onderhoud woning
- (Geluids-)overlast
- 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 vanwege het per 1 januari 2021 vastgestelde Reglement het advies van de commissie te betrekken in de motivering van haar definitieve beslissing op de klacht.

BGW N-H N Ter uitvoering van artikel 55b lid 3 Woningwet en art. 109 BTIV is op 1 januari 2021 door de in het regionale samenwerkingsverband van woningcorporaties in Noord-Holland Noord de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord ingesteld.

Advies De Bovenregionale Geschillencommissie adviseert het bestuur van de corporaties met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten en geschillen. De werkwijze van de commissie is vastgelegd in een reglement dat per 1 januari 2021 van kracht is verklaard.

Geschil In het Reglement Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord wordt onder geschil verstaan een schriftelijke klacht waaruit blijkt dat:

- de 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
- de corporatie in de gelegenheid is gesteld de klacht afdoende te behandelen
- de klager door de handelwijze van de corporatie rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

Onbevoegd De Bovenregionale Geschillencommissie is onbevoegd te adviseren over:

- Klachten die geen geschil zijn als bedoeld in het Reglement Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord
- Geschillen die betrekking hebben op een wens of voorstel tot wijziging van de huur
- Geschillen waarover door een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak een oordeel is gegeven of zal worden gegeven.

Jaarverslag Het sinds 1 januari 2021 herziene reglement van de Bovenregionale Geschillenadviescommissie Noord-Holland Noord bepaalt in artikel 13 lid 3 dat de commissie jaarlijks vóór 1 maart verslag uitbrengt van haar werkzaamheden aan de in deze commissie participerende woningcorporaties. Ook dit jaar is vertraging opgetreden in de afronding van het jaarverslag 2022. Een oorzaak hiervoor is het toch aanhoudend hoger niveau dan verwacht van het aantal bij de commissie ingediende klachten en de drukke werkzaamheden voor het secretariaat dat hiermee gepaard gaat. Het jaarverslag is in de loop van maart gereed gekomen en door de commissie in haar bijeenkomst op 22 maart vastgesteld.

3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord

2022

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord in 2022 beschreven.

Algemeen

De geschillencommissie bestaat uit:

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

De samenstelling van de commissie (voorzitter, lid op voordracht huurdersorganisaties, lid op voordracht corporaties) wordt per zitting op grond van beschikbaarheid van de leden en evenwichtige belasting samengesteld. Tevens wordt er rekening gehouden met de recente relatie van de leden tot de in de klacht betrokken corporatie.

Onafhankelijk voorzitter

Als onafhankelijk voorzitter van de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord fungeerde in 2022 de heer drs. R.T.B. Visser.

Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2022 de heer mr. D.Â.I. Damsma

Corporaties

De leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord op voordracht van de woningcorporaties waren in 2022:

- mevrouw mr. Y.M van Roon
- de heer J. Leystra
- de heer mr. A. Overtoom
- de heer mr. D.Â.I. Damsma

De heer A. Overtoom heeft zich in juli 2022 door toegenomen werkzaamheden genoodzaakt gezien zijn functie als lid van de commissie neer te leggen. De heer D. Visser (ex WST Het Grootslag) heeft zich bereid verklaard om op voordracht van de aangesloten corporaties als lid tot de commissie toe te treden.

Huurders

De leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord op voordracht van de huurders(organisaties) waren in 2022:

- de heer H. van Gameren
- mevrouw drs. D. Stricker
- de heer E. Glas

Gelet op het blijvend hoge aantal klachten en de periodieke beperkte beschikbaarheid van de leden is uitbreiding van het aantal leden op voordracht huurdersorganisaties gewenst. Aan de huurdersorganisaties is verzocht een extra lid voor de commissie voor te dragen.

De heer B. Houtkooper heeft zich bereid verklaard om op voordracht van de huurdersorganisaties als lid tot de commissie toe te treden.

Secretariaat

De functie van onafhankelijk ambtelijk secretaris van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord werd in 2022 uitgeoefend door mevrouw C. Beerse (Woonwaard).

4. Overzicht adviezen en besluiten 2021

Ingediend Overzicht aantal klachten 2022

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	nvt	In behandeling
Beter Wonen	1		1		
De Vooruitgang	2			1	1
De Woonschakel	1			1	
Het Grootslag	0				
Intermaris	10	8		2	
Kenemer Wonen	9	4		5	
Van Alckmaer	3	1	1		1
Welwonen	3	1			2
Woningstichting Anna Paulowna	1	1			
Woningstichting Den Helder	3	2		1	
Wooncompagnie	5	2		2	1
Woonwaard	7	1	1	3	2
Woonstichting Langedijk	1	1			
Woontij	1	1			
Totaal	47	22	3	15	7

nvt = door corporatie alsnog naar tevredenheid afgehandeld / huurder heeft klacht introkken of reageert niet meer.

In 2022 zijn er 13 klachten afgehandeld, die in 2021 zijn binnengekomen. Waarvan er 11 ontvankelijk waren en 2 nvt.

5. Overzicht vergoedingen 2022

Algemeen

De kosten van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord bestaan vanwege artikel 12 lid 2 van het reglement uit:

- Kosten ambtelijk secretariaat
- Vergoeding voor leden en voorzitter van de commissie

De kosten die betrekking hebben op de geschillencommissie worden gedragen door alle deelnemende corporaties. De kosten worden verdeeld op basis van het aantal woningen in verhuur per 1 januari van het betreffende jaar. Corporaties doen daarvan op verzoek van de ambtelijk secretaris in het eerste kwartaal opgave.

Vergoedingsregeling

Voorzitter en leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord ontvangen een bijdrage voor hun zittingswerkzaamheden en een vergoeding voor de desbetreffende reis- en verblijfskosten. Het verslag van de zitting en het advies van de commissie worden opgesteld door de voorzitter.

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. Voor 2023 wordt de vergoeding met 5 % verhoogd en de kilometervergoeding op het fiscaal onbelaste bedrag van € 0,21 gebracht.

Overzicht kosten commissie 2022

Omschrijving	Bedrag
Vergoeding leden en kosten voorzitter	€ 18.575,43
Kosten boeken Huurrecht, verzendkosten en kosten afscheid oud-leden	€ 56,85
Ambtelijk secretariaat	€ 16.013,92
Totaal	€ 34.646,20

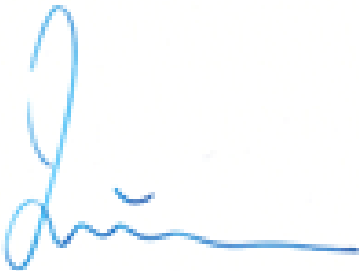
6. Opmerkingen:

1. 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. Dit jaarverslag 2022 is dan ook het tweede verslag van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord. De Bovenregionale Geschillencommissie is in eerste aanleg samengesteld uit leden van de bestaande geschillencommissies, die zich beschikbaar hebben gesteld. Door vertrek in de loop van 2022 van één van de leden op voordracht van de corporaties is aanvulling noodzakelijk. De deelnemende corporaties worden verzocht in te stemmen met de benoeming van de heer D. Visser als lid van de commissie op voordracht van de corporaties.
2. Bij de instelling van de Bovenregionale Geschillencommissie werd op basis van in het recente verleden ingediende klachten ervan uitgegaan dat ongeveer 10 tot 15 klachten per jaar zouden worden ingediend. Het aantal klachten is ook dit jaar hoger geweest dan eerder werd ingeschat. Een en ander leidt tot een veel meer dan verwachte belasting voor het ambtelijk secretariaat. Voor het plannen van de zittingen is het nodig het aantal leden van de commissie op voordracht van de huurdersorganisatie met een lid uit te breiden. De huurdersorganisatie is verzocht een voordracht te doen.
3. In 2022 hebben 24 zittingen van de commissie plaatsgevonden en 7 zittingen die betrekking hadden op een klacht ingediend in 2021. Door de Covid maatregelen kon ook in de eerste helft van dit jaar lastig een zitting worden gepland, waardoor vertraging in de behandeling van de klacht is opgetreden. In één geval heeft de commissie zonder zitting een advies uitgebracht.

4. Ter zitting wordt afgetast in hoeverre het mogelijk is tot een voor klager en corporatie passende oplossing van de klacht te komen. Het stemt de commissie tot tevredenheid dat haar adviezen vrijwel altijd geheel en in een enkel geval voor het overgrote deel door de betrokken corporatie wordt overgenomen. Het valt de commissie op dat er in veel gevallen sprake is van een verstoorde communicatie tussen klager en corporatie. Naar de mening van de commissie kan in een aantal gevallen een adequate eerste afhandeling van de klacht bij de corporatie een vervolg bij de commissie voorkomen. Zeker bij planning en uitvoering van renovaties van woningcomplexen is goed en helder formuleren van voorstellen en besluiten, goed uitleggen waarom zaken zo worden geregeld en misschien zelfs een groepsgesprek met de betrokken huurders om uitleg te geven om eventueel ontstane verwarring te voorkomen.
5. Daarnaast valt het commissie op dat er bij geschillen met huurders steeds vaker sprake is van sociaal maatschappelijke problematiek, die er mede de oorzaak van kan zijn dat de relatie tussen klager en corporatie flink wordt verstoord. Een aantal corporaties zetten bij dit type klachten sociaal maatschappelijk vaardige medewerkers in die in staat zijn de heftigheid van dergelijke klachten te mitigeren en een oplossing gemakkelijker binnen bereik brengen. Naar het oordeel van de commissie een aanpak die meer navolging zou verdienen.
6. Veel klachten hebben een relatief lange doorlooptijd. Een van de oorzaken is dat de klager na de reactie van de corporatie nog de ruimte krijgt om te bepalen of in voldoende mate aan de klacht is tegemoet gekomen. In een aantal gevallen moet bij uitblijvende reactie van de klager door het secretariaat navraag worden gedaan of de klager de klacht wil handhaven.
7. Het is de commissie opgevallen dat in enkele gevallen geen of slechts na navraag een reactie van de corporatie op het door de commissie uitgebrachte advies volgt. Voorts wordt in een aantal gevallen de reactie op het advies van de commissie gegeven door de corporatie medewerker betrokken bij de klacht. De commissie is van mening dat de reactie op haar advies op bestuurlijk niveau van de betrokken corporatie behoort te worden gegeven. In het lopende jaar is afgesproken om het verslag/advies in cc te versturen naar de bestuurder van de corporatie.
8. De commissie heeft ook dit jaar weer een groot verschil moeten constateren in de volledigheid van het verschaffen van informatie door de corporaties over de geschiedenis van de klacht. Veel corporaties verschaffen aan de commissie een volledig beeld van de historie met betrekking tot de ingediende klacht, enkele corporaties leveren zeer summier informatie aan, die dan vaak tijdens de zitting of er na verder moet worden aangevuld. Dit hindert de commissie in een juiste beeldvorming over de klacht. In de uitgebrachte adviezen aan de betrokken corporatie wordt hierop gewezen.

9. De Woningwet verplicht corporaties om voor de afhandeling van klachten een reglement op te stellen. Met de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 bepaalt de minister welk reglement corporaties moeten hanteren. Hij heeft hiervoor het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangewezen. Dit reglement wordt door de aan het samenwerkingsverband deelnemende corporaties sedert 2021 gehanteerd. Het klachtenreglement uit 2018 is met ingang van 1 februari 2023 in overleg met het ministerie van BZK op enkele punten aangepast. De wijzigingen die in het Reglement Bovenregionale Geschillencommissie woningcorporaties Noord-Holland Noord moeten worden aangebracht zijn:
- Een andere formulering van de ontvankelijkheid bij de klachtencommissie. Hierdoor kan de klachtencommissie een oordeel geven over het afwijzen van urgentie wanneer er geen huisvestingsverordening geldt, en de corporatie zelf bepaalt wie voorrang krijgt of niet.
 - Er is toegevoegd dat, bij de beslissing op een klacht, de bestuurder huurders actief moet informeren dat zij de mogelijkheid hebben hun klacht in te dienen bij de Huurcommissie.
 - In verband met de privacyregels is het niet meer voorgeschreven om het adres in het klachtenregister op te nemen.
10. 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.

Namens de leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord,



Drs R.T.B. Visser, voorzitter, Alkmaar 29 maart 2023

7. Bijlage: Overzicht klachten per corporatie.

Klachtenoverzicht Van Alckmaer

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankel ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
niet bekend		30-3-2022	Nee	Afgehandeld	31-10-2022	klager meldt dat er niet eerlijk wordt omgegaan met de toewijzing van woningen	Nvt	Nvt	klacht niet ontvankelijke op basis van art. 5 lid 1 c
Alkmaar		2-3-2022	Ja	Afgehandeld	2-8-2022	Bij de woning hebben wij een schuur in onze achtertuin. Echter kunnen wij deze schuur niet gebruiken omdat al onze spullen die wij hierin bewaren, gaan schimmelen. Vreselijk. Ik heb dit nog nooit meegemaakt bij een schuur, schuren zijn natuurlijk wel wat vochtig. Maar niet zodanig dat mijn spullen gaan schimmelen. Ik heb navraag gedaan bij mijn buren, niemand heeft hier verder last van. Huis schuur zit vast aan de die van ons, hun kant van de schuur maken zij probleemloos gebruik van. De kant van ons is helaas een ander verhaal. Ik heb veel spullen weg moeten gooien, zo mijn glutenvrije voorraad aan voedsel wat ook prijzig is. Mijn voorraad aan voedsel heb ik altijd al in de schuur bewaard, ook bij mijn vorige woning. Wij hebben een nieuwe stelling kast in onze schuur geplaatst sinds dat wij hier wonen, deze is overal gaan schimmelen en moeten wij nu weg gooien. Terwijl er meerdere zijn die deze stelling kasten bewaren in hun schuur, er geen problemen mee ervaren. Er is zelfs schimmel op ons fornuis, en is de voorkant van mijn Vespa gaan roesten door te veel vocht in de schuur. Ik hoor mijn spullen, scooter en fietsen gewoon te kunnen bewaren in mijn schuur. Ik heb dit serieus nooit meegemaakt.	•De woningstichting heeft voor het maken van een afspraak voor nader onderzoek door een gespecialiseerd bureau het advies van de commissie niet af te wachten (zoals ook ter zitting al is opgemerkt). De opzichter heeft toegezegd dit ter harte te nemen. •Op korte termijn door een gespecialiseerd bureau een onderzoek te laten instellen naar het vochtgehalte in de betreffende schuur. Als het vochtgehalte inderdaad hoger is dan normaal, mag worden verwacht dat een onderzoek wordt ingesteld naar de oorzaak en de mogelijk oplossingen. Aanvullend wordt de familie Nassiri geadviseerd zich voor de ontstane schade door vocht te richten tot de inboedelverzekeraar. Vooralsnog staat niet vast dat de vochtvorming een bouwkundige oorzaak heeft, waarvoor verhuurder aansprakelijk kan worden gehouden, en komt het de commissie voor dat de verzekeraar de schade wel zal vergoeden.	Reactie ontvangen, deze was echter niet inhoudelijk op het advies.	
1814 NW	Alkmaar	14-12-2022	nog in behandeling/dos sier opgevraagd corporatie op 14- 02-2023			Wij hebben in 2018 een grote renovatie/verbouwing van de hele flat gehad. Sindsdien hebben wij onwijs veel last van vocht en schimmel. Helemaal in de winter. Bij alle ramen liggen grote handdoeken om de plases water op te vangen. Gevolg is veel schimmel waar ik steeds over heen moet verven en het hout zet uit. Ik heb de Woningstichting gevraagd om te komen kijken en die gooien het op dat ik niet genoeg ventileer.			

Klachtenoverzicht Beter Wonen

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelij jk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1779 XL	Den Oever	8-3-2022	Nee	Afgehandeld	13-4-2022	onduidelijke klacht	NvT	NvT	Dossier opgevraagd/28-03 mail gestuurd dat wij klacht niet in behandeling kunnen nemen, afwachten/mevrouw in bezwaar 12 april/ 13 april wederom mail gestuurd dat wij klacht niet in behandeling kunnen nemen op grond van art. 5, lid d. en lid i.

Klachtenoverzicht De Vooruitgang

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvanke ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1131 NJ	Volendam	20-2-2022	NvT	Afgehandeld	7-4-2022	Ik ben vanaf het jaar 2020 (na de noodoplossing) bezig met aangeven dat ik nog steeds lekkage heb. Er wordt al 4 jaar (als het niet langer is) aangegeven dat ze niet zo goed weten of het gebouw waarin ik woon, gerenoveerd of gesloopt gaat worden. Vandaar de noodoplossingen, deze hebben niet gewerkt. Met de schoonmaak van het trappenhuis ben ik al vanaf 2016 bezig. Tot op heden is nog steeds niets veranderd aan de vieze situatie. In het kort heb ik 3 klachten: •Schoonmaak trappenhuis •Stucwerk hal •Lekkage (meerdere ramen)	NvT	NvT	Telefonisch contact gehad met mevrouw/uitgelegd wat procedure is/ mevrouw ging nadenken over voortzetten klacht/ 4-8, niets meer vernomen/dossier gesloten
	Volendam	18-10-2022	Ja	Zitting aantal keer gemuleerd/opnieuw plannen		4.De balkons van de huisnummers 24 en 25 bleken na oplevering scheef te staan. Na een klachtprocedure zijn de balkons door een aannemer geegaliseerd. Daarbij is bijt een kunststof coating te zijn gebruikt die veel bijt vast te houden. Dat laat zich niet op een normale manier schoonmaken. Het op nummer 25 aangebrachte tapijtje verhuut dat, maar dat is geen oplossing.			

Klachtenoverzicht Intermaris

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankel ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
	Purmerend	20-4-2022	Ja	Afgehandeld	6-12-2022	Het gaat om het volgende: - een medewerker die weliswaar socialiseert met bewoners maar dan later steeds hen verhaalt op hun verleden - als intimiderend overkomt en pratende over hoeveel geld ze hebben, met een toon alsof ze het verdiend hebben uit drugs inkomsten	Te monitoren dat de afspraken zoals zijn gemaakt tijdens het driegesprek en zijn bevestigd	Volledig	
1622 DV	Hoor	15-3-2022	Ja	Afgehandeld	9-11-2022	niet werkende beveiligingscamera. Niet eensluitende informatie corporatie, wil schadevergoeding na beroving	<ul style="list-style-type: none"> Aangezien in deze zaak de corporatie niet aansprakelijk kan worden gesteld, is er geen reden over te gaan tot het vergoeden van de door diefstal geleden schade. Te overwegen om wanneer geplaatste camera's een voor herkenning geen bruikbaar beeld opleveren, deze te vervangen. Aangezien klager niet voor de diensten van de huismeester betaald, is restitutie van de kosten voor een huismeester niet nodig. In de huurovereenkomsten duidelijk te specificeren welke bijkomende kosten voor te leveren diensten de huurder in rekening worden gebracht. Gelet op de impact van een diefstal in de hal van het complex en het feit dat de in eerste instantie foutieve informatie over de werking van de camera's aan de heer Brandsma is verstrekt zou een bescheiden geste in, bijvoorbeeld de vorm van een bloemboekje een passend gebaar zijn. 	Volledig	
1628KD	Hoor	3-2-2022	NvT	Afgehandeld	31-10-2022	meneer is van mening dat er gif in zijn woning wordt verspreid door de radiatoren	NvT	NvT	Meneer reageert niet meer op mails
1441 BT	Purmerend	2-1-2022	NvT	Afgehandeld	27-7-2022	Bewoner is het niet eens met verdeling servicekosten/diverse zaken binnen het complex	Stevige inzet plegen om al op korte termijn tot de vorming van een representatieve bewonerscommissie te komen voor het complex; De alternatieven voor het veiliger maken van de toegang tot het complex met de bewoners; Over de mogelijkheden en voorwaarden tot het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte in overleg te treden met de bewonerscommissie; Over actuele ontwikkelingen in het complex op het gebied van veiligheid en leefbaarheid actief met bewoners te communiceren via een nieuwsbrief of folder; in geval van klachten een dossier aan te leggen waarin in een tijdslijn de acties van de corporatie op de klacht worden vastgelegd en de reacties van de klager; Aanvullend spreekt de commissie haar waardering uit voor de inzet en bereidheid ter zitting getoond van zowel de corporatie en van de heer Dikkes om tot een oplossing te komen	Ja, inzet wordt gepleegd. De heer Dikkes blijft echter de commissie én de corporatie mails sturen met bezwaren. De commissie heeft laten weten deze mails niet in behandeling te nemen omdat het advies is uitgebracht en heeft verzocht geen mails meer te sturen ivm belasting secr.	
Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankel ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1442NL	Purmerend	15-6-2022	Ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			
1442NL	Purmerend	15-6-2022	Ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			
1442NL	Purmerend	15-6-2022	Ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			
1442 NK	Purmerend	10-7-2022	ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			
1442 NL	Purmerend	16-7-2022	ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			
1442 NL	Purmerend	18-7-2022	ja	Verslag wordt gemaakt		zou teruggave plaatsvinden isolatieglas. Wordt niet nagekomen			

Klachtenoverzicht Kennemer Wonen

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelijka/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
	Heiloo	18-8-2022	NvT	Afgehandeld	1-11-2022	wil graag controle van de gasleidingen volgens geldende normen. Dit na brand in het complex door lekkage gasleiding	NvT	NvT	Corporatie heeft melding uiteindelijk zelf opgelost (nadat er een zitting was gepland)
1934 EB	Egmond aan de Zee	15-9-2022	NvT	Afgehandeld	10-10-2022	problemen met het electra en heeft nu een energieleverancier waar mevrouw niet zelf om gevraagd heeft?	NvT	NvT	klacht door corporatie opgelost
	Heiloo	30-12-2021	Ja	Afgehandeld	3-8-2022	overlast	<ul style="list-style-type: none"> Voor het verlies van woongenot van de huurder over een relatief lange periode, uit een oogpunt van redelijkheid en billijkheid, een compensatie van € 496,80 te verlenen; Bij melding van overlast van deze ernst en aard in het vervolg eerder een buurtonderzoek in te stellen om na te gaan over er sprake is van structurele overlast die door meerdere bewoners in een complex wordt ervaren; Gelet op de sociaal maatschappelijke functie van woningcorporaties bij bewoners die minder zelfredzaam zijn en gebruik moeten maken van begeleiding extra alert te zijn bij het reageren op klachten over overlast. Aanvullend spreekt de commissie haar waardering uit voor de betrokkenheid en compassie in deze kwestie van de betrokken wijkconsulent. 	Inhoudelijk niet op alle punten een reactie gehad. Compensatie is aangeboden maar huurder overweegt juridische procedure, om deze reden bedrag nog niet betaald. niet geheel conform advies	
	Heiloo	1-6-2022	NvT	Afgehandeld	2-8-2022	Verzoek vervangen kookplaat afgewezen/keuken is geplaatst door vorige huurder/overname?	tijdens de zitting ook daadwerkelijk door betrokkenen worden nageleefd.	NvT	Klacht is door huurder ingetrokken ivm aanstaande verhuizing
	Heiloo	16-6-2022	NvT	Afgehandeld	2-8-2022	Geen deurbel(intercom?) / KW herstelt niet	NvT	NvT	klacht is door corpo alsnog opgelost
	Egmond aan Zee	3-3-2022	Ja	Afgehandeld	29-7-2022	Nog steeds/weer /Uitvoering BKT en uitplaatsing/ontevreden over aanpak en gedrag medewerkers KW/ Was ook klacht in 2021	<ul style="list-style-type: none"> er geen grond is voor een financiële compensatie aan mevrouw voor verlies van woongenot, ook niet op grond van redelijkheid en billijkheid; wanneer een opdracht tot mutatieonderhoud wordt ingetrokken, dit in het vervolg schriftelijk aan de huurder mee te delen; om, zeker in het geval een traject om te komen tot renovatie moeizaam verloopt, een medewerker van de corporatie tijdens de renovatie de werkzaamheden te laten beoordelen en de oplevering te controleren; duidelijk onderscheid te maken tussen de twee vormen van woningruil. Bij het aangaan van een nieuw huurcontract bij woningruil behoren dezelfde voorwaarden te gelden als bij een reguliere huurders mutatie; mevrouw uit te nodigen voor een gesprek om de belaste relatie verhuurder – huurder te verbeteren. 	Ja, helaas heeft huurder aanbod om in gesprek te gaan afgewezen	
	Akersloot	5-3-2022	NvT	Afgehandeld	7-3-2022	Overlast buurvrouw/7 maart mail gestuurd met vragen/19-04-2022 meneer reageert niet meer	NvT	NvT	

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelijka/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1911DT	Uitgeest	29-3-2022	Ja	Afgehandeld		Heeft bij verhuur niet de juiste berging gekregen/de in gebruik gegeven berging was vies/vochtig/ongedierte. Wil vergoeding	<p>Aangezien een berging voor meneer beschikbaar was, waarvan de ongeschiktheid niet kan worden vastgesteld, niet over te gaan tot verrekening van kosten voor het niet beschikbaar zijn van een berging gedurende een periode van negen maanden;</p> <ul style="list-style-type: none"> Niettemin een bescheiden stoffelijke geste aan de heer Sawiras te overwegen. meer algemeen: Zolang het boven omschreven beleid wordt gevoerd, aspirant-huurders duidelijk te informeren, dat bij complexen waar sprake is van buiten de woning zelf gelegen bergingen, niet kan worden gegarandeerd welke berging bij het gehuurde behoort; Vóór het bezichtigen van woningen met een buiten de woning zelf gelegen berging te controleren of het huisnummer juist is en de sleutels passen; Periodiek te controleren of de bergingen in gebruik zijn bij huurders van de woningen in het complex en niet bij derden. 	Volledig overgenomen	
1906 XB	Limmen	1-6-2022	Ja	Afgehandeld	11-1-2023	Niet eens met vervangen keuken/niet gehoord voelen door corporatie	<p>niet alsnog in de keuken van mevrouw een besteklade direct onder de kookplaat te laten aanbrengen;</p> <ul style="list-style-type: none"> bij vervanging van de keuken, maar ook badkamer en toilet, extra aandacht te besteden aan het met betrokken bewoner doornemen van de mogelijkheden en keuzes, met de beperkingen van dien. En met name het uiteindelijke ontwerp goed door te spreken en de afwijkingen van het standaard schriftelijk vast te leggen. Daarbij ook de juiste argumenten te hanteren als er beperkingen in het geding zijn. Bewoners te wijzen op de risico's van het zelf vervangen van de kookplaat door een inductiekookplaat met daarbij het in stand laten van de besteklade direct daaronder. 	Kennemer Wonen volgt het advies van de geschillencommissie op.	

Klachtenoverzicht Wbv Langedijk

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelijik ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1723KC	Noord Scharwoude	15-7-2022	Ja	Afgehandeld	31-10-2022	schade na problemen rioolvliegen en renovatie/corporatie laat het afweten	<p>•de klacht is in beginsel gegrond; de corporatie had de aanpak van de problemen beter kunnen en moeten monitoren, temeer nu de klachten steeds bleven terugkeren; de corporatie had er meer 'bovenop moeten zitten' en beter contact met haar huurster moeten onderhouden; de commissie mist van de zijde van de corporatie tekenen van menselijke betrokkenheid en begrip voor de zeer vervelende situatie waar huurster langdurig mee te kampen had;</p> <p>•de bestrijding van ongedierte moet zorgvuldig gebeuren en stelt met name ook hoge eisen aan de communicatie betreffende de veiligheidsvoorschriften jegens de bewoners zeker wanneer daaronder ook kleine kinderen zijn en, die de corporatie niet aan de door haar ingeschakelde bedrijven kan overlaten; zij dient daar althans controle op uit te oefenen.; dDaarbij moet wel worden aangetekend, dat het de commissie niet is ontgaan, dat de corporatie telkens prompt op de klachten heeft gereageerd en in principe de juiste acties heeft uitgezet. Dat maakt het extra zuur voor met name ook klagster, dat het allemaal zo lang heeft geduurd voordat (de oorzaak van) het probleem effectief is opgelost;</p> <p>•de commissie spreekt zich uitdrukkelijk niet uit over de (hoogte van) de huurkorting (beoordeling daarvan is aan de Huurcommissie voorbehouden) of de schadevergoeding(en) (die uit het Sociaal Plan voortvloeien);</p> <p>•de commissie nam, tot slot, goede nota van de toezegging van de vertegenwoordiger van de corporatie, dat de verhuiscens van klagster intern zal worden opgepakt; zij rekent er graag op dat daarbij de nodige welwillendheid mee wordt betracht; toewijzing van een andere, vergelijkbare woning verandert per slot van rekening niets aan de wachttijden van woningzoekenden of van huurders die graag zouden willen 'doorstromen'..</p>	<p>In uw advies mis ik op dit punt een duidelijke uitspraak van de commissie hoe in relatie tot de klacht met deze wens/eis van de bewoners. U merkt op dat deze wens nog bij ons intern besproken wordt en voegt daar aan toe dat hier met de nodige welwillendheid naar gekeken wordt. U beargumenteert dit met de stelling dat het toewijzing van een andere woning geen gevolgen heeft voor woningzoekenden op de wachtlijst.</p> <p>Ik mis daarbij een argumentatie die een relatie legt met de klacht. Het toewijzen van een andere woning aan een huurder op verzoek van een huurder gebeurt bij hoge uitzondering en moet een aanleiding hebben in de staat van de woning en/of de relatie met omwonenden. In deze situatie is het probleem in de woning uiteindelijk opgelost. Dat kan geen argument zijn om een andere woning toe te wijzen. Dat het hele proces voor bewoners te lang geduurd heeft en dat de communicatie met de bewoners beter had moeten onderkenen ik. Dat dat het gevoel van prettig wonen in de woning negatief heeft beïnvloed begrijp ik. Met dat argument doen we de bewoners een aanbod om naar een andere vergelijkbare woning te verhuizen.</p> <p>Het door de commissie aangevoerde argument dat het toewijzen geen gevolgen heeft voor de wachtlijst bestrijd ik. Met dat argument kan ieder verzoek van een huurder om naar een andere woning te verhuizen worden ingevilligd. Uiteindelijk ondergraven we dan de spelregels waarmee wij de woningen toewijzen en heeft het dus wel degelijk gevolgen voor ingeschreven woningzoekenden.</p>	<p>Wij realiseren ons heel goed dat uw besluit precieze kanten heeft, alleen al vanwege de precedentwerking die er vanuit zou kunnen gaan. Wij vonden (en vinden) uw besluit niettemin verantwoord. Als het goed is zal het proces waarover klagster heeft geklaagd zich immers niet meer voordoen. U bent het nochtans niet eens met onze overweging, dat "toewijzing van een andere, vergelijkbare woning (...) per slot van rekening niet aan de wachttijden van woningzoekenden of van huurder die graag zouden willen 'doorstromen' (verandert)", want het toewijzen van woningen anders dan volgens 'de spelregels' heeft naar uw mening "wel degelijk gevolgen voor ingeschreven woningzoekenden". Daar zouden die spelregels uiteindelijk zelfs mee worden ondergraven. Dit begrijpen wij niet. Ons advies is ook zeker geen pleidooi voor het honoreren van "ieder verzoek van een huurder om naar een andere woning te verhuizen". Het gaat hier om een bijzondere en, naar onze overtuiging, uitzonderlijke situatie. Als huurster naar een andere,</p>

Klachtenoverzicht Welwonen

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankel ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?
		4-6-2022		nog in behandeling		Bovengenoemde zijn al enige tijd/jaren bezig met het systematisch ondermijnen/terroriseren van mijn leven ik stel u hiervan op de hoogte zodat u maatregelen kunt nemen tegen deze in mijn ogen gezien, criminele organisatie.		
1602 LC	Enkhuizen	25-10-2022		Zitting gepland		problemen na mutatie en overname door nieuwe huurder		
1602VD	Enkhuizen	30-6-2022	ja	wachten op reactie corporatie		onrechtvaardig handelen bij overlast	In deze kwestie door de corporatie met enige aandrang bij de onderburen op no 52 de inzet van buurtbemiddeling aan te bieden. • Als blijkt dat afdoening van klachten per mail of brieven niet het gewenste resultaat hebben, als verhuurder in gesprek te gaan met de indieners van klachten.	nog niet ontvangen 05-03-2023

Klachtenoverzicht Wst Anna Paulowna

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvanke lijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Woningst. Anna Paulowna	1764HP	Breezand	16-3-2022	Ja	Afgehandeld	26-8-2022	technisch gebrek, niet eens met voorgestelde oplossing	<p>*De reparatie van de vloer in de badkamer uit te voeren met een opstaande tegelrand waardoor het niet nodig is de gehele wanden van de badkamer van nieuwe tegels te voorzien. *Voor reparatie niet de voorwaarde te stellen dat de familie moet instemmen met de renovatieplannen in het complex of de enkele renovatie van hun badkamer. *Op korte termijn afspraken te maken met de familie wanneer de reparatie kan worden uitgevoerd en het plafond van het toilet kan worden hersteld. *Bij complexgewijze renovaties toch te overwegen gebruik te maken van de in artikel 7:220 BW geboden mogelijkheid om instemming te verkrijgen van meer dan 70% van de huurders.</p>	<p>Advies overgenomen. Corporatie heeft naderhand het advies van de commissie getoetst bij de advocaat. Deze gaf in de eerste plaats aan dat een huurder volgens de wet alleen kan eisen dat zijn verhuurder gebreken herstelt. Hoe dat herstel dan plaatsvindt, dat is aan de verhuurder die eigenaar is van de woning. Maar nog zwaarwegender, in de tweede plaats stelde hij dat de 'renovatie' van de badkamer geen 'renovatie' mag heten omdat het eigenlijk dringende werkzaamheden zijn. Aan de badkamer wordt niets nieuws toegevoegd en de werkzaamheden zijn noodzakelijk omdat de badkamers na 25 jaar moeten worden aangepakt om lekkages e.d. te voorkomen. Het verkrijgen van 70% toestemming was in dit geval dan ook niet nodig omdat huurders aan dringende werkzaamheden moeten meewerken.</p>	<p>Reactie commissie; Allereerst de kwestie met betrekking tot herstel van lekkage. Inderdaad de wet stelt dat de huurder van de verhuurder kan eisen dat de gebreken, die dringend moeten worden verholpen, worden hersteld, echter de wet bepaalt niet de manier waarop dat zou moeten gebeuren. Het herstel dient zodanig te worden uitgevoerd dat het gebrek afdoende wordt hersteld. In principe bepaalt de verhuurder de wijze waarop dat moet geschieden en wel zo dat de klacht zich in alle redelijkheid niet meer zal voordoen. Daarvoor kunnen zelfs wijzigingen in de oorspronkelijke uitvoering het gevolg zijn, bijvoorbeeld in het onderhoudige geval als de vloer na reparatie iets hoger zou uitvallen.</p>

Klachtenoverzicht Wooncompagnie

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankel ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1441 BM	Purmerend	29-3-2022	Nvt	Afgehandeld	31-10-2022	Tapijtkeverplaa, wordt van kastje naar muur gestuurd/niets meer gehoord van corporatie	Nvt	NvT	Mevrouw heeft niet meer gereageerd
nb	nb	9-2-2022	NvT	Afgehandeld	29-6-2022	watermeter/hoofdkraan onder woning/meterstand bekijken levert problemen op ijm isolatie(chips)/bewoners willen graag verplaatsen van de meter	NvT	NvT	Corporatie heeft melding naar tevredenheid opgelost
1474 MC	Oosthuizen	8-8-2022	Ja	Afgehandeld	28-2-2023	overlast vertrokken bureen en huidige bureen	Gedurende een langere periode door een gespecialiseerd bedrijf 24 hrs geluidopname apparatuur te plaatsen, ten einde objectief het niveau van de in de woning doorklinkende leef geluiden vast te stellen. <ul style="list-style-type: none"> Inzet van buurtbemiddeling met behulp van een tolk aan betrokken huurders te bieden. Met verschillende instanties interdisciplinair overleg te initiëren om oplossingsrichtingen in deze kwestie nader te onderzoeken. Geïnteresseerden voor een woning te informeren over voor welke doelgroep de woningen in een complex zijn bedoeld. 	Wij zijn bereid het advies over te nemen, als u bereid bent uw medewerking te verlenen aan het vervoltraject. Dit betekent dat wij een onafhankelijk bedrijf inhuren voor het houden van een geluidsonderzoek. Worden bij dit onderzoek geluiden gemeten die boven de norm uitkomen, dan nemen wij daarin de benodigde stappen. Daarbij is voor dossiervorming ook uw medewerking nodig. Blijkt uit het onderzoek dat de geluidsgrens niet overschreden wordt, dan verwachten wij dat u meewerkt aan een bemiddelingsgesprek. Een interdisciplinair overleg is tot slot nog een mogelijkheid als de eerdere stappen niet tot een oplossing leiden.	
	Purmerend	8-9-2022	Ja	Zitting geweest/verslag in de maak		Macht over oplevering woning, niet nakomen overname afspraken			
		10-11-2022		nog in behandeling		huurder stuurt ons mails in cc over verschillende klachten			

Klachtenoverzicht De Woonschakel

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelij ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1613 MA	Grootebroek	4-2-2022	NvT	Afgehandeld	19-4-2022	2x gaslekkage/3x waterlekkage/tocht/schimmel badkamer en slaapkamer/ventilatiesysteem niet goed/gedrag medewerker/	NvT	NvT	Huurder heeft klacht ingetrokken

Klachtenoverzicht Woontij

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvankelij ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?
1791 WD	Den Burg	3-6-2022	Ja	wachten op reactie corp	13-1-2023	Onzorgvuldig onrechtmatig handelen van corp. Bij toewijzing	aan mevrouw eenmalig de eerstvolgende vrijkomende woning in De Koog, die vergelijkbaar is met de woning aan destraat, met voorrang aan te bieden, waarvoor de corporatie de 'manoeuvrerruimte' zou kunnen gebruiken; <ul style="list-style-type: none"> alsnog tot een gebaar van begrip en meeleven met mevrouw in deze kwestie over te gaan. niet tot de door klager verlangde vergoeding van de schade en de kosten voor de advocaat over te gaan. in overleg met de gebruikersgroep van het systeem van geautomatiseerde woningtoewijzing na te gaan of er een 'noodknop' procedure in het systeem kan worden ingebouwd of, als dat niet kan, iemand die zich uitschrijft uitdrukkelijk te wijzen op de gevolgen voor een eventueel lopend toewijzingsproces. 	Advies overgenomen.

Klachtenoverzicht Woonwaard

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvanke ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1705CD	Heerhugowaard	2-6-2022	Ja	Afgehandeld	21-11-2022	klacht over badkamer/wordt niet vervangen	Zeker in die gevallen, waarin een klacht lijkt te leiden tot een hardnekkig en weerbarstig communicatietraject, al in een vroeg stadium over te gaan tot het toewijzen van een vaste casemanager aan betreffende huurder. <ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen termen die rechtvaardigen om tot renovatie van de badkamer over te gaan, met het herstel van de gebreken en goed onderzoek naar werking van de ventilatie kan worden volstaan. Een traject in te zetten om het vertrouwen van mevrouw De Ridder in de corporatie terug te winnen. 	De commissie adviseert om een casemanager aan te wijzen wanneer de communicatie weerbarstig verloopt. Vanaf het moment dat u bij ons een klacht heeft ingediend is er sprake geweest van een vast contactpersoon. In die zin is voorzien in het advies van de commissie. Daarnaast werken wij vanaf komend jaar met een verbeterd klantvolgsysteem. Ook dit zal eraan bijdragen dat we vragen van huurders beter kunnen beantwoorden. Elke medewerker die wordt benaderd over dezelfde vraag van de huurder zal dan beschikken over de juiste achtergrondinformatie en eerder gevoerde communicatie. De herstelwerkzaamheden willen wij (nog steeds) uitvoeren.	
1702 LZ	Heerhugowaard	22-9-2022	NvT	Afgehandeld	15-11-2022	niet eens met afwijzing woningtoewijzing inv ontbreken IB 60 formulier	NvT	NvT	Huurder reageert niet meer op mails
1484 EG	Graft-De Rijp	25-7-2022	Nee	Afgehandeld	19-10-2022	Het geschil gaat om de oprichting van een aanbouw achter de woning van betrokkenen.	NvT	NvT	
1831BX	Alkmaar	10-3-2022	NvT	Afgehandeld	10-10-2022	Komt niet tot een afspraak installateur voor jaarlijks onderhoud	NvT		Huurder heeft klacht ingetrokken ivm verhuizing
1703 HC	Heerhugowaard	1-2-2022	NvT	Afgehandeld	24-3-2022	problemen en lekkage na aansluiting op HVC/schadevergoeding	NvT	NvT	Huurder heeft klacht ingetrokken na goede oplossing corporatie
1827CS	Alkmaar	9-11-2022		Nog in behandeling		lekkage dakraam en wil een velux dakraam, dit kan volgens corporatie alleen tegen betaling meerkosten			
	Alkmaar	22-11-2022		06-03-2022 Zitting gecanceld/opnieuw gepland		Overlastklacht -> Mevrouw voelt zich absoluut niet serieus genomen door Woonwaard en wordt nu al jaren van het kastje naar de muur gestuurd, terwijl Woonwaard wel diverse beloftes heeft gedaan welke zij absoluut niet nakomen. Ook van de wijkagent hoeft mevrouw geen hulp te verwachten.			

Klachtenoverzicht Wst. Den Helder

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdat	Ontvanke ijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
nb	Den Helder	10-2-2022	Ja	Afgehandeld	19-9-2022	vocht-/schimmelproblematiek/geen adequate reactie corporatie	<ul style="list-style-type: none"> •Zeker in die gevallen waarin klachten een flinke impact op het welzijn van betrokken bewoners hebben, een robuuste en zorgvuldige communicatie over aanpak en uitvoering van de nodige acties om de klacht te verhelpen te onderhouden. Naast telefonische informatie adviseert de commissie na telefonische informatie altijd aanvullend een bevestiging per email te sturen. •Naast mondelinge instructie bij huisbezoeken, ook een schriftelijke instructie over verantwoord ventileren en luchten van de woning, met name in de wintermaanden, aan betrokken bewoners ter hand te stellen. •Uit coulance voor de vertraging in en ontstane onduidelijkheid over het tijdstip van uitvoering van na-isolatie en de hapering in communicatie naar de klager daarover, een verontschuldigend daarvoor in combinatie met een stoffelijke geste aan klager te doen toekomen. 	Wij zullen de eerste en de tweede aanbevelingen ter harte nemen. Wij zullen de huurder verontschuldigingen aanbieden voor de vertraging in de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden. Wij zien geen aanleiding om een stoffelijke geste te doen, aangezien het aanbrengen van isolatie reeds gezien dient te worden als een geste van onze zijde. Ik verwijs u in dit verband ook naar de uitspraak van Rechtbank Noord-Holland, sectie kanton, locatie Haarlem van 29 december 2021, waarin de kantonrechter oordeelde dat schimmelplekken niet als een gebrek zijn aan te merken omdat schimmel veroorzaakt worden door stook- en ventilatiegedrag van de huurder dan wel het gevolg zijn van de thermische kwaliteit van de buitenschil. Het eerste is een aan huurder toe te rekenen eigenschap. Het tweede is inherent aan woningen die langere tijd geleden gebouwd zijn, wat betekent dat een huurder van een soortgelijke woning niet een betere isolatie mag verwachten (https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RB-NHO:2021:12684&showbutton=true&keyword=RBNHO%3a2021%3a12684).	
	Den Helder	21-7-2022	NvT	Afgehandeld	23-8-2022	Wst heeft AVG overtreden/hierdoor kans op woning behouden of andere woning verkeken	NvT	NvT	Corporatie heeft melding naar tevredenheid opgelost
1783GE	Den Helder	21-3-2022	Ja	Afgehandeld	14-7-2022	overlast en technische gebreken	- In deze situatie sociaal maatschappelijk werk te betrekken en daarbij buurtbemiddeling in te zetten om beide huurders met elkaar in gesprek te brengen en tot onderlinge afspraken te komen om de van elkaar ervaren overlast te doen verminderen. De mogelijkheden tot woningruil te verruimen in overeenstemming met hetgeen in het huurrecht wordt bedoeld. En hetgeen daarover op de website wordt vermeld in die zin aan te passen.	Volledig	

Klachtenoverzicht doorloop 2021-2022

Corporatie	postcode	Woonplaats	Ontvangstdatum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld per	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Kenemer Wonen	1902 JW	Castricum	11-4-2021	Ja	Afgehandeld	12-4-2022	overlast buurman wordt niets aangedaan door KW	<ul style="list-style-type: none"> Kenemer Wonen heeft naar het oordeel van de commissie in deze kwestie de acties ondernomen die van hen mogen worden verwacht. Ingrijpendere maatregelen tegen de bewoner Tijn 7 kan en hoeft zij niet te nemen. Om de verhuissens van de familie op korte termijn te kunnen realiseren, lijkt de commissie enige begeleiding vanuit de corporatie wel gepast. In vergelijkbare gevallen de inzet van buurtbemiddeling in een vroeg(er) stadium in te zetten. 	Gedeeltelijk	
Welwonen	1601 EB	Enkhuizen	15-9-2021	Ja	Afgehandeld	11-10-2022	diverse klachten over leefbaarheid/overlast/technische zaken	<ul style="list-style-type: none"> Per huurder een klachtdossier aan te leggen, waarin klachten en acties op die klachten in de tijd worden vastgelegd. In deze kwestie in overleg met mevrouw, sociaal maatschappelijk werk te betrekken. De in de brief van 20 januari 2022 en ter zitting uitgesproken toezeggingen tot actie en het aanbod om de zonwering aan te brengen op korte termijn uit te voeren. Een begeleid gesprek te arrangeren tussen mevrouw en de medewerker leefbaarheid. De buitenkraan op de binnenplaats zo uit te voeren dat alleen gerechtigden er gebruik van kunnen maken. 	Volledig	
Intermaris		Hoon	13-10-2021	Ja	Afgehandeld	12-4-2022	kan mutatiekosten oude woning niet betalen	<ul style="list-style-type: none"> De definitieve eindafrekening van € 301,66 in stand te laten en daarbij de overeengekomen maandelijkse aflossing van € 60,- aan te houden. Schriftelijk vastgelegde afspraken, brieven en inspecties met een mogelijkheid tot bevestiging van ontvangst aan de huurder toe te zenden of ter plekke een afschrift te overhandigen. Niast de informatie die via de website is te verkrijgen de belangrijkste punten waarmee een huurder rekening moet houden in een formulier in taalniveau B1 te vermelden. En die informatie met verminderd taal en digitaal vaardige huurders zo mogelijk in persoon door te nemen. 	Volledig	
Van Alckmaer	1813DM	Alkmaar	8-10-2021	Ja	afgehandeld	19-10-2022	vocht-schimmelproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> De Geschillencommissie adviseert de directeur-bestuurder van Woningstichting Van Alckmaer om de klacht over de bejegening van klagster gegrond te verklaren. De commissie adviseert verder om de klacht over de vochtverschijnselen (op de beide verdiepingen) gedegen te onderzoeken en daarna passende maatregelen te treffen. 	Er is een inspectie uitgevoerd en de werkzaamheden die met mevrouw besproken zijn worden 2,3 en 4 november	Bijna volledig
Wst Het Grootslag		Hoogkarspel	19-10-2021	Ja	09-2-2022 advies verstuurd	24-3-2022	diverse klachten	<ul style="list-style-type: none"> Hetgen ter zitting is uitgesproken een 'streep te zetten' onder het verleden en een nieuw begin te maken met een fysiek gesprek tussen de beide haren. In dat gesprek kunnen dan nadere wensen over gebreken aan de woning en afspraken over de onderhoudstoestand van de tuin aan de orde komen. Gelet op de omstandigheden adviseert de commissie bezoeken aan het huis van de heer schriftelijk aan te kondigen. Niet alleen via de website-informatie te verstrekken over regelingen bij aanvaarding en opzegging van de woning, maar ook in brochure vorm fysiek te verstrekken en deze met betrokken bewoners door te nemen. 		
Woonschakel	1611HJ	Bovenkarspel	19-10-2021	Ja	Afgehandeld	11-3-2022	woonfraude / overlast	<ul style="list-style-type: none"> Alsnog het recent ter beschikking gekomen instrument van buurtbemiddeling in te zetten in de kwestie. Bij de buurtbemiddeling een tolk aanwezig te laten zijn. Alsnog een buurtkwaliteitsonderzoek in de betreffende buurt uit te voeren. Met de gemeente en de wijkagent nauw contact te onderhouden over de situatie. De mogelijkheden voor het aanbieden van een andere woning aan mevrouw te verkennen. 	Volledig	
Woonwaard	1703 MV	Heerhugowaard	8-11-2021	NvT	Afgehandeld	7-3-2022	aanleg warmtenet/vertraging/extrakosten-werkzaamheden	NvT	NvT	mevrouw heeft vlak voor de zitting besloten de klacht niet te handhaven
Wst Den Helder		Den Helder	11-11-2021	Ja	Afgehandeld	14-3-2022	Toe-/afwijzing woning op basis van wanbetaling	Commissie heeft besloten wel advies te schrijven (zonder zitting)	JA	Commissie heeft besloten wel advies te schrijven (zonder zitting)

Corporatie	postcode	Woonplaats	Ontvangstdatum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld per	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Wooncompagnie		Oudesluis	44511	Ja	Afgehandeld	23-08-22	Woning bij oplevering gebreken/vervolgens bij uitvoering werkzaamheden diverse problemen en kosten	klacht niet gegrond	Verhuisadviseur heeft na de uitslag van de Commissie nog diverse contactmomenten met de heer gehad. Gezien de hoeveelheid eerdere correspondentie geen verassing. Op 12/4/2022 heeft zij de huurder bericht dat wij het advies van de Commissie zullen aanhouden. Daarnaast heeft is er een compensatiebedrag van € 250,00 afgesproken. De huurder was hier heel content mee.	
Beter Wonen		Hippolytushoef	7-12-2021	NvT	Afgehandeld	12-4-2022	Na een zitting in april 2021 geeft meneer aan dat de schimmel na korte periode weer terug is. Meneer verzoekt huurverlaging	NvT	NvT	14-12-2021 aan voorzitter voorgelegd /doorverwijzen naar huurcommissie?/29-12-2021 reactie corporatie gevraagd/07-03-2022 corporatie heeft meting uit laten voeren, hieruit blijkt bewonersgedrag/meneer gevraagd of hij zijn klacht handhaaft/Reactie niet handhaven/
Wst Den Helder		Den Helder	17-12-2021	Ja	Afgehandeld	2-8-2022	Lekkage woonkamer wordt niet opgelost/ontevreden over gedrag medewerker	De ter zitting toegezegde extra punten om de kans op toewijzing van een andere woning op korte termijn te kunnen realiseren, ook daadwerkelijk toe te kennen. -De lekkage nu ook grondig aan te pakken, de oorzaak op te sporen en een afdoende reparatie uit te voeren en de schade aan muren en plafond te herstellen, alvorens de aankomende woning opnieuw te verhuren.	Ja, overigens niet inhoudelijk op advies gereageerd	
Intermaris	1441BT	Purmerend	20-12-2021	Ja	Afgehandeld	1-8-2022	Centrale hal geen veilige situatie	<ul style="list-style-type: none"> Stevige inzet te plegen om al op korte termijn te komen tot de vorming van een representatieve bewonerscommissie voor het complex; De alternatieven voor het veiliger maken van de toegang tot het complex met de bewonerscommissie te bespreken en het meest passende alternatief voor te leggen aan de bewoners van het complex; Over de mogelijkheden en voorwaarden tot het gebruik van de gemeenschapsruimte in overleg te treden met de bewonerscommissie; Over actuele ontwikkelingen in het complex op het gebied van veiligheid en leefbaarheid actief met bewoners te communiceren via een nieuwsbrief of folder aan alle bewoners; In geval van klachten een dossier aan te leggen waarin in een tijdslijn de acties van de corporatie op de klacht worden vastgelegd en de reacties van de klager. 	Ja	
Woonwaard		Alkmaar	23-9-2021	Ja	Afgehandeld	16-5-2022	meerdere malen klachten formulieren verstuurd gebeld en er gebeurt niks slechte isolatie slechte deuren ramen als je eentrap tegen de deur aan geeft dan valt het hele kozijn er uit heb lekkage gehad en dat zou verholpen worden maar ik kreeg een verloopige oplossing kit aan de buiten kant muur met scheuren er in doordat de deur dicht waaid geen afzuig kanaal heb voor afzuigkap en er is in 2019 iemand van tromp geweest om alle klachten opgenomen en daarna is er niks gebeurd heb nog veel meer klachten maar dit zijn de belangrijkste en nu zitten we 2021 alweer bijna 3 jaar verder	De Geschillencommissie adviseert de directeur-bestuurder van Wooncorporatie Woonwaard om de klacht over de handelwijze van de corporatie in de onderhavige zaak gegrond te verklaren en, meer algemeen, de communicatie op de hierboven genoemde punten nog eens goed onder de loep te nemen. De commissie adviseert daarnaast om zich in geschilprocedures als deze goed te laten vertegenwoordigen, wat in elk geval wil zeggen dat de vertegenwoordiger zich met betrekking tot alle relevante zaken vóór de hoorzitting van de actuele stand van zaken op de hoogte stelt.	ja met aanvulling	