

# JAARVERSLAG 2022

**Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties  
Kennemerland en IJmond en Geschillencommissie  
Woonruimteverdeling Kennemerland**

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

I. [www.geschillencommissie.net](http://www.geschillencommissie.net)

E. [mail@geschillencommissie.net](mailto:mail@geschillencommissie.net)

T. 020 - 6214 454



## 1. Inleiding

Voor u ligt het gecombineerde jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond en de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland. Hierna gezamenlijk te noemen: de commissie.

De commissie biedt huurders en kandidaat-huurders de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen over handelen of nalaten van corporaties en/of Woonservice. Het indienen van een klacht is kosteloos en er zijn geen bijzondere vormvoorschriften aan verbonden.

In 2022 behandelde de commissie in totaal zes klachten, aanmerkelijk minder dan voorgaande jaren.

Mogelijk houdt dit geringe aantal klachten verband met het feit dat het secretariaat van de commissie in 2022 vaker dan in voorgaande jaren door huurders werd benaderd met vragen over potentiële klachten. De vragen betreffen vaak onderhoudsklachten, onvoldoende communicatie met de verhuurder en hoge energietarieven.

De commissie geeft geen juridisch advies. Het secretariaat gaat inhoudelijk niet op de vragen in, maar gaat na of de interne klachtenprocedure is afgerond. Als dit niet is gebeurd, dan wordt de (aspirant) huurder geadviseerd om de klacht eerst met de verhuurder of met Woonservice op te nemen. Soms vervult het secretariaat een bemiddelende rol.

De klachten waarover de commissie heeft geadviseerd betroffen onder meer de aanpak van overlast en het reageren op onderhoudsklachten. Het geringe aantal klachten maakt dat het niet mogelijk is aan de inhoud van de voorgelegde klachten in algemene zin een conclusie of advies te verbinden. Wel heeft de commissie, net als in eerdere jaren, gemerkt dat het verstrekken van informatie (bijvoorbeeld in de vorm van het aanleveren van een dossier) door de betrokken corporatie vaak voor verbetering vatbaar is. De Commissie herhaalt haar eerdere aanbeveling om in iedere klachtzaak te zorgen voor een schriftelijke reactie met onderliggende stukken, voorafgaand aan de hoorzitting.

## 2. Overzicht zaken

### Hoorzittingen

De geschillencommissie hield in 2022 zeven hoorzittingen. Twee daarvan combineerde de commissie met een plenair overleg (op 17 mei 2022 en 12 december 2022) met alle commissieleden. Bij de hoorzittingen waren een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger namens de huurders en een vertegenwoordiger namens de verhuurders aanwezig.

### Ontvangen klachten

De commissie ontving in 2022 vijftien klachten. Ook behandelde zij nog een klacht uit 2021. De klachten zijn als volgt afgewikkeld:

- Eén indiener heeft zijn klacht ingetrokken.
- Bij zes ontvangen klachten is de indiener terugverwezen naar de verhuurder, omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen.
- Acht klachten zijn behandeld waarvan er zes zijn afgewikkeld. Twee klachten zijn behandeld en aangehouden.
- Eén klacht is voor behandeling doorgeschoven naar 2023.

Er is dus inhoudelijk advies uitgebracht over zes klachten:

- Vier klachten zijn ongegrond verklaard.
- Twee klachten zijn gegrond verklaard, waarna de adviezen door de corporatie zijn overgenomen.

**BEKNOPT OVERZICHT 2022**

behandelde klachten uit 2021	1
totaal ontvangen klachten in 2022	15
behandelde klachten in 2022	8
niet behandelde klachten uit 2022 volgens reglement	7
aangehouden klachten ter behandeling in 2023	3

**NIET BEHANDELDE KLACHTEN IN 2022**

de interne klachtenprocedure met de verhuurder nog niet afgerond	6
door klager voortijdig teruggetrokken na eerdere melding	1

**3. Samenstelling commissie in 2022**

**Mr. drs. P.G. Muller**  
voorzitter



**Mr. M.J.L. Mastboom**  
plaatsvervangend  
voorzitter



**H.B.R. Pouw**  
vertegenwoordiger  
namens de verhuurders



**J. Beentjes**  
vertegenwoordiger  
namens de verhuurders



**Mr. drs. R. Lagerweij**  
vertegenwoordiger  
namens de huurders



**G.J. Stapelkamp**  
vertegenwoordiger  
namens de huurders

## Gegevens commissie

### Regionale Geschillencommissie

I. [www.geschillencommissie.net](http://www.geschillencommissie.net)

E. [mail@geschillencommissie.net](mailto:mail@geschillencommissie.net)

T. 020 – 6214 454

### Secretariaat

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

De geschillencommissie houdt haar hoorzittingen in het kantoor van Pré Wonen.

Rijksweg 347 – 1991 AB VELSERBROEK

