



Jaarverslag 2023

1. Inleiding

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

Per 1 januari 2023 traden zowel de plaatsvervangend voorzitter en een lid namens de huurdersorganisaties af; beiden na drie termijnen van 4 jaar. Zij werden per die datum opgevolgd. Juridische kennis en kennis van woningcorporatie-land en de positie van huurders daarin is in de nieuwe samenstelling opnieuw gewaarborgd.

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

Het aantal klachten is in 2023 gestegen maar voor een aantal klachten is de commissie niet bevoegd en werd doorverwezen naar bijvoorbeeld een Huurcommissie en voor een aanzienlijk deel bleek de interne klachtenprocedure van de verhuurder of Woonservice niet te zijn afgerond. Als dit niet is gebeurd, dan wordt de (kandidaat)huurder geadviseerd om de klacht eerst met deze organisatie op te nemen. Het secretariaat gaat dit na en vervult soms een bemiddelende rol. Het secretariaat beantwoordt geen juridische vragen van klagers of mogelijke klagers. In 2023 heeft de commissie in totaal over achttien klachten advies uitgebracht, na een behandeling daarvan op een hoorzitting.

In dit jaarverslag geeft de commissie een overzicht van haar activiteiten in 2023, beschrijft haar werkzaamheden en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle geschillen die in 2023 door de commissie in behandeling zijn genomen. Dit geeft een beeld van de soort zaken die aan de commissie zijn voorgelegd. Het verslag wordt door de commissie besproken met de directeur-bestuurders van de woningcorporaties die deelnemen. Op deze wijze legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden.

De commissie bedankt de bestuurders voor het vertrouwen in de commissie en het faciliteren van de commissie. Zij dankt de medewerkers voor de inzet die zij leveren bij het onderzoek dat de commissie instelt naar aanleiding van geschillen. Ook bedankt de commissie de huurders voor het vertrouwen dat zij in de commissie stellen, de inspanningen die zij leveren om de commissie van informatie te voorzien en de tijd die zij nemen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn zodat de commissie zich een zo goed mogelijk beeld van de klacht kan vormen.

Door deze medewerking en op basis van dit vertrouwen, kan de commissie tot een gewogen, onafhankelijk oordeel en advies komen bij de geschilafhandeling.

Namens de commissie

mevrouw mr. drs. P.G. Muller

Voorzitter

2. Cijfermatig jaaroverzicht

Hoorzittingen

De commissie hield in 2023 11 zittingsdagen. Eén daarvan – op 12 december 2023 - combineerde de commissie met een plenair overleg, waarbij alle commissieleden aanwezig waren. Bij de hoorzittingen waren een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger namens de huurders en een vertegenwoordiger namens de verhuurders aanwezig. Een keer heeft een lid van de commissie een onderzoek op locatie ingesteld.

Ontvangen klachten

De commissie ontving in 2023 44 klachten. In 2022 waren dit er 15, waarvan 2 klachten in 2023 zijn behandeld. Tabel 1 laat zien dat van deze dossiers:

- In 18 zaken een advies is gegeven.
 - o daarvan zijn er 16 uit 2023 en 2 uit 2022
- 24 zaken voor de hoorzitting zijn ingetrokken, geschikt of niet ontvankelijk verklaard:
 - o 10 klachten zijn ingetrokken, door onder andere overleg tussen klager en verhuurder, door voortijdige verhuizing of de toezegging van de verhuurder om de klacht alsnog op te lossen.
 - o Bij 7 klachten is de indiener terugverwezen naar de verhuurder, omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen.
 - o Bij nog eens 7 klachten was de commissie onbevoegd deze te behandelen: 2 klachten betroffen beleid, 1 klacht voldeed niet aan de eisen van het toepasselijk reglement om als klacht in behandeling genomen te kunnen worden, 3 klachten waren bestemd voor de Huurcommissie.
- 4 zaken zijn doorgeschoven naar 2024.
 - o 1 klacht is behandeld in december 2023 waarna in januari 2024 het advies volgde.

Oordeel over gegrondheid geschillen

Van de 18 adviezen die de commissie in 2023 heeft uitgebracht, vond de commissie 17% volledig gegrond, 2% deels gegrond/deels ongegrond, 21% ongegrond en 2% niet ontvankelijk tijdens de zitting (zie tabel 2).

Type advies naar woningcorporatie en Woonservice

Tabel 3 geeft het aantal klachten en type advies weer per woningcorporatie en Woonservice. Alle adviezen zijn door de woningcorporaties en Woonservice opgevolgd.

Tabel 1: indeling dossiers 2023

Openstaande dossiers uit 2022	2
Aantal binnengekomen klachten in 2023	44
Totaal aantal dossiers	46

Ingetrokken/geschikt/niet ontvankelijk	24
Behandeling/advies in 2023	18
Behandeling/advies in 2024	4
Totaal aantal dossiers	46

Tabel 2: Advies naar oordeel 2023

	Aantal	Aandeel
Ingetrokken/dossiers geschikt	10	24%
Niet ontvankelijk: interne klachtenprocedure niet (geheel) doorlopen	7	17%
Niet-ontvankelijk: commissie onbevoegd om te behandelen	7	17%
Totaal intrekkingen/niet-ontvankelijk	24	57%

Gegronnd	7	17%
Deels (on)gegrond	1	2%
Ongegrond	9	21%
Niet ontvankelijk tijdens zitting	1	2%
Opgelost tijdens zitting	0	0%
Totaal aantal adviezen	18	43%

Totaal	42	100%
Behandeling/advies in 2024	4	

Tabel 3: Type advies naar corporatie en Woonservice 2023

	Brederode Wonen	Elan Wonen	Pré Wonen	Velison Wonen	WbVelsen	Woonopmaat	Woonservice	Totaal
Ingetrokken/dossiers geschikt	2	1	2	1	2		2	10
Niet ontvankelijk: klachtenprocedure			5		1		1	7
Niet ontvankelijk: onbevoegd		1	5				1	7
Gegronnd			5		2			7
Deels (on)gegrond		1						1
Ongegrond		3	3	1	1		1	9
Niet ontvankelijk tijdens zitting					1			1
Opgelost tijdens zitting								0
Totaal	2	6	20	2	7	0	5	42
Behandeling/advies in 2024				1	2		1	4

3. Inhoudelijke aandachtspunten

De klachten waarover de commissie heeft geadviseerd zijn zeer divers, zo laat tabel 4 zien. Als bijlage bij dit verslag is een overzicht en een korte samenvatting van alle adviezen opgenomen. Dat geeft een goed beeld van de aard van zaken en de advisering door de commissie.

Veel zaken betreffen onderhoudsklachten en de aanpak van overlastklachten, meestal in combinatie met klachten over aanpak of bejegening.

Regelmatig bleek het te gaan om klachten over door de woningcorporatie ingeschakelde aannemers en waren er aanwijzingen dat de kwaliteit en dienstverlening van deze aannemers niet altijd optimaal was. Onzorgvuldige of trage communicatie is vaak een onderdeel van de klacht. Daarbij speelde soms mee dat medewerkers langdurig afwezig of niet meer werkzaam waren en dat niet of niet voldoende was voorzien in overdracht of communicatie daarover aan de huurder. Ook lijkt het soms te ontbreken aan regie over of toezicht op door de woningcorporatie ingeschakelde derden.

De commissie realiseert zich dat de woningcorporaties te maken hebben met personeelskrapte en personeelsverloop. De commissie adviseert de woningcorporaties om aandacht te (blijven) houden voor adequate communicatie met huurders en daar waar mogelijk te zorgen dat huurders een vast aanspreekpunt hebben.

Tabel 4: Categorieën van klachten in 2023

	Aantal	Aandeel
Oplevering (beginstaat/eindstaat)	2	7%
Onderhoud/renovatie	8	27%
Communicatie/bejegening	9	30%
Overlast	3	10%
Beleid/procedures (waaronder ZAV)	2	7%
Financiële kwesties/compensatie	2	7%
Woonruimteverdeling	2	7%
VvE kwesties	0	0%
Overig	2	7%
Totaal	30	100%

4. Samenstelling commissie

De commissie bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, twee leden die worden voorgedragen door de gezamenlijke huurdersorganisaties en twee leden door de directeur-bestuurders van de woningcorporaties.

Begin 2023 is de samenstelling van de commissie gewijzigd door het afscheid van de heren Mastboom en Stapelkamp. Op 1 januari zijn de heren Schildwacht en Van den Brink benoemd.

Op 31 december 2023 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Naam	Functie	(Her)benoemd per	Aftredend/ herbenoembaar per
mevrouw mr. drs. P.G. Muller	Voorzitter	1 januari 2022 (3e termijn)	1 januari 2026
de heer mr. B. Schildwacht	Plaatsvervangend voorzitter	1 januari 2023 (1e termijn)	1 januari 2027
de heer mr. drs. R. Lagerweij	Lid, voorgedragen door de huurdersorganisaties	1 januari 2021 (1e termijn)	1 januari 2025
de heer K. van den Brink	Lid, voorgedragen door de huurdersorganisaties	1 januari 2023 (1e termijn)	1 januari 2027
mevrouw H.B.R. Pouw	Lid, voorgedragen door de verhuurders	1 januari 2021 (1e termijn)	1 januari 2025
de heer J. Beentjes	Lid, voorgedragen door de verhuurders	1 januari 2023 (2e termijn)	1 januari 2027

De woningcorporaties stellen een secretaris ter beschikking om de commissie te ondersteunen. In 2023 is de commissie 11 keer bijeengewees.

De voorzitter en de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding.

Bijlage: Samenvatting klachten en adviezen

1. 22-541 Pré Wonen

Klaagster is bewoonster van een appartementencomplex. Zij klaagt over geluidsoverlast ten gevolge van het hek dat het parkeerterrein op het binnenterrein afsluit. De wijze waarop het hek is geïnstalleerd blijkt een bouwkundig gebrek. Klacht gegrond vanwege trage en niet adequate aanpak. Advies om onafhankelijk deskundige in te schakelen.

2. 22-545 Pré Wonen

Klaagster heeft verzocht om (gedeeltelijke) vervanging van haar keuken die volgens haar schatting 28 jaar oud is en gebreken heeft. Zij wilde graag dat er iemand langs kwam om de keuken te bekijken. Verhuurder heeft het verzoek direct schriftelijk afgewezen, onder meer omdat klaagster zelf wijzigingen zou hebben aangebracht. Op een nadere toelichting van klaagster en een herhaald verzoek om iemand langs te laten komen, werd verwezen naar de eerdere mail en werd aan klaagster meegedeeld dat zij de geschillencommissie kon inschakelen als zij het er niet mee eens was. Ter zitting deelde verhuurder mee dat de aannemer gaat over de vraag of de keuken aan vervanging toe is, niet verhuurder zelf. Klacht gegrond vanwege onduidelijke en onzorgvuldige communicatie. Advies om onderzoek te doen naar de staat en gebreken van de keuken en vervolgens onderbouwd te beslissen op het verzoek om de keuken te vervangen.

3. 23-547 Woningbedrijf Velsen

De klacht betreft de aanpak van klachten over schimmel en vocht. De woning is gebouwd in de jaren '50. Klaagster klaagt sinds meer dan 10 jaar over vocht en schimmel in de woning. In 2013 is de gevel geïmpregneerd. Dat heeft niet geholpen. Verhuurder is niet in staat inzicht te geven in de aanpak van de klachten sinds 2013. Verhuurder stelt dat de woning bouwtechnisch in orde is en dat het vocht en de schimmel wordt veroorzaakt door bewonersgedrag. Het is niet duidelijk geworden waarop dit standpunt is gebaseerd. Er is geen onderzoek verricht naar de vochtproblemen. De klacht is gegrond wat betreft de tekortschietende aanpak van de klachten. De commissie adviseert een vakkundig onderzoek uit te (laten) voeren naar de vochtproblemen in de woning.

4. 23-548 Elan Wonen

Klacht over de wijze waarop verhuurder invulling geeft aan de onderhoudsverplichting ten aanzien van de cv- ketel en over uitlatingen van verhuurder over klager in mails. Verhuurder kan zelf bepalen hoe zij het onderhoud laat uitvoeren, mits zij voldoet aan haar verplichtingen als verhuurder. De commissie acht de uitlatingen in de e-mails van verhuurder niet klachtwaardig. De klacht is ongegrond.

5. 23-550 Pré Wonen

De klacht betreft overlast wegens complexgewijze uitvoering van groot onderhoud en renovatie. Verhuurder heeft erkend dat de overlast erger is geweest dan vooraf werd

verwacht en dat er vertraging is opgetreden. Klager wenst vergoeding wegens gederfd huurgenot. Slechts een substantiële aantasting van het huurgenot kan aanleiding geven tot huurvermindering. In het algemeen geldt dat een huurder enige mate van overlast ten gevolge van onderhoudswerkzaamheden heeft te dulden. In dit geval meent dat commissie dat gedurende de dagen dat in de woning van klager werkzaamheden hebben plaatsgevonden sprake is geweest van een zodanige vermindering van het huurgenot dat een financiële compensatie is aangewezen. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert toekenning van een passende vergoeding.

6. 23-551 Elan Wonen

Klaagster beklagt zich over de aanpak van vochtklachten. De commissie is van oordeel dat verhuurder de klachten voldoende adequaat heeft aangepakt. Verhuurder heeft naar aanleiding van de klachten maatregelen genomen en een bouwkundig onderzoek uitgevoerd. De commissie acht de klacht ongegrond.

7. 23-552 Pré Wonen

De klacht betreft overlast door hangjongeren, in de openbare ruimte, maar ook in het complex waar klagster woont. De overlastgevende hangjongeren verschaffen zich toegang tot het complex en tot de niet-openbare parkeergarage onder het complex. Klaagster meent dat de aanpak van verhuurder te kort schiet en verwijt verhuurder ook een gebrek aan communicatie. De overlast en de ernst daarvan staan niet ter discussie. Verhuurder meent dat zij voldoende doet, zij stelt onder meer dat het een lastige situatie is, omdat veel beslissingen in de VvE genomen moeten worden. Op grond van de huurovereenkomst kan van verhuurder verwacht worden dat hij aan het complex zodanige voorzieningen treft of zodanige maatregelen neemt dat ongeoorloofde toegang door derden zoveel mogelijk wordt voorkomen. Het is onvoldoende duidelijk geworden of verhuurder zich voldoende inspant om in VvE-verband maatregelen te nemen of voorzieningen te treffen en de communicatie daarover schiet tekort. De commissie acht de klacht gegrond. Zij adviseert verhuurder om adequaat en transparant te communiceren over zijn inspanningen en de ontwikkelingen en om in overleg met de politie voorzieningen te treffen of maatregelen nemen om ongeoorloofde toegang tot het complex te verhinderen.

8. 23-554 Pré Wonen

De klacht betreft de aanpak van klachten over de staat van oplevering van de woning, meer specifiek het ontbreken van afschot in de badkamervloer en tekortschietende elektracapaciteit voor de gasloze woning. Ten aanzien van de badkamervloer is op basis van foto's en videomateriaal aannemelijk dat sprake is van geen/onvoldoende afschot en dat is een gebrek. Verhuurder heeft (pas) ter zitting aangegeven de situatie te zullen onderzoeken en heeft aangeboden een dorpel te plaatsen. De aanpak is niet zorgvuldig geweest. Bovendien is het plaatsen van een dorpel geen adequate oplossing. Ten aanzien van de capaciteit van de elektra, is de onderbouwing van verhuurder dat de fase-1 aansluiting voor deze gasloze woning toereikend is onvoldoende onderbouwd. De klacht is op beide onderdelen gegrond. De commissie adviseert om advies te vragen aan een erkend elektricien.

9. 23-555 Velison Wonen

Diverse klachten over uitvoering van een verduurzamingsproject met betrekking tot bejegening, communicatie, ontstane schade. Klaagster is niet ter zitting verschenen en heeft de diverse klachtonderdelen niet (nader) onderbouwd. Verhuurder heeft erkend dat de communicatie niet altijd adequaat is verlopen. Verhuurder zal in de toekomst nog meer aandacht geven aan de aanwezigheid en zichtbaarheid van een bewonersbegeleider, uitvoerder en kwaliteitscontroleur. Het klachtonderdeel over de communicatie is gegrond, de overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

10. 23-558 Woningbedrijf Velsen

Klager meent dat verhuurder zich onvoldoende inspant om woningruil mogelijk te maken en zich ten opzichte van hem onzorgvuldig heeft gedragen. Verhuurder voert terecht aan dat het niet zijn taak of verantwoordelijkheid is om een woningruil tot stand te brengen. Het is de commissie niet gebleken dat verhuurder zich onzorgvuldig heeft gedragen. De klacht is ongegrond.

11. 23-559 Pré Wonen

Klaagster vindt dat verhuurder onvoldoende voortvarend te werk is gegaan bij de aanpak van een lekkage en daarmee verband houdende herstelwerkzaamheden. Ook stelt zij onheus te zijn bejegend door de aannemer van verhuurder. Klaagster wenst ook schadevergoeding. Vast staat dat de lekkage (in de badkamer) binnen 2 dagen is verholpen. Onder meer door onduidelijkheid in de communicatie tussen verhuurder en de aannemer, heeft het daarna 1 ½ tot 2 maanden geduurd, voordat herstelwerkzaamheden (wissen en herstellen van scheur) werden uitgevoerd. Het had op de weg gelegen van verhuurder om klagster te informeren over de vertraging/ de termijn waarop de werkzaamheden zouden plaatsvinden. Dat is echter onvoldoende om het handelen van verhuurder klachtwaardig te vinden. Over de vermeende bejegening door de aannemer ontbreekt informatie, de commissie kan daar geen advies over uitbrengen. Voor een advies om schadevergoeding toe te kennen is geen aanleiding. De badkamer was na herstel van de lekkage naar objectieve maatstaven bruikbaar. De klacht is ongegrond.

12. 23-561 Woonservice

Klager klaagt zich over de lange wachttijd voor een sociale huurwoning. In 2014 werd hem gezegd dat hij binnen 5 jaar een woning zou hebben. Nu heeft hij nog steeds geen geschikte woning. Ter zitting heeft klager benadrukt dat zijn klacht zich richt tegen de onrechtvaardigheid van het woonruimteverdeelsysteem. De commissie overweegt dat de lange wachtduur het gevolg is van de schaarste aan sociale huurwoningen. Het is niet de taak van de commissie om te adviseren over het verdeelsysteem als zodanig. De klacht is niet-ontvankelijk.

13. 23-562 Elan Wonen

In het kader van een sloop-/nieuwbouwproject maakt klagster aanspraak op een passende vergoeding, met toepassing van de hardheidsclausule uit het ASP. De commissie overweegt

dat het aan klager is om concrete feiten en omstandigheden te stellen op grond waarvan toepassing van de hardheidsclausule aangewezen zou zijn. Dat heeft zij niet gedaan. De klacht is ongegrond.

14. 23-565 Elan Wonen

Klager beklagt zich over vocht en de bouwkundige staat van haar woning (met een G-label) en over de aanpak van haar vragen om verduurzaming van haar woning. De commissie is van oordeel dat de klachten over vocht in de woning adequaat zijn behandeld. Ten aanzien van de termijn waarop verduurzaming van de woning verwacht kan worden, mag van verhuurder verwacht worden dat daarop zo concreet mogelijk antwoord gegeven wordt. In dit geval is pas ter zitting meegedeeld dat in het kader van een regionale verduurzamingsafspraken de woning uiterlijk in 2028 verduurzaamd zal worden. Verder heeft verhuurder een individueel verzoek tot verduurzaming onvoldoende gemotiveerd afgewezen. De klacht is deels gegrond.

15. 23-574 Woningbedrijf Velsen

Klager beklagt zich erover dat zij geen gelegenheid heeft gekregen om een door haar zonder toestemming van verhuurder aangebrachte wijziging aan het gehuurde zelf te herstellen. Klager kreeg een brief waarin haar werd meegedeeld dat het herstel op haar kosten zou plaatsvinden, zonder dat zij gelegenheid kreeg om het herstel zelf uit te voeren. Ter zitting heeft verhuurder erkend dat de gang van zaken onjuist is geweest en toegezegd de factuur voor de kosten te crediteren. Ook vindt klager het niet juist dat haar klacht bij verhuurder werd behandeld door dezelfde persoon met wie klager tot dan toe gecommuniceerd had. Klager voelde zich daardoor niet serieus genomen. Voor een professionele, transparante en betrouwbare interne klachtafhandeling is dat de behandeling van de klacht door een andere persoon wordt gedaan dan de persoon over wie de klacht gaat. Beide klachtonderdelen zijn gegrond.

16. 23-578 Pré Wonen

Klager heeft verzocht om toestemming voor een ZAV, eruit bestaande dat de kraan die uit de geiser komt wordt vervangen door een kraan die uit het keukenblad komt. Verhuurder heeft de toestemming geweigerd, omdat het gaat om werkzaamheden aan een installatie. Verhuurder geeft daar in het algemeen geen toestemming voor, omdat gelijke installaties het onderhoud vergemakkelijken en dus uit kosten oogpunt te verkiezen is. Dat heeft ook invloed op de verhuurbaarheid. De commissie meent dat verhuurder tot deze beslissing heeft kunnen komen en deze voldoende heeft toegelicht. De klacht is ongegrond.

17. 23-582 Pré Wonen

Klager beklagt zich over de wijze waarop verhuurder hem heeft behandeld bij de bemiddeling naar een geschikte woning. Hij meent dat verhuurder zich te weinig heeft ingespannen om een andere woning te vinden. De commissie is van oordeel dat verhuurder zich voldoende heeft ingespannen en ook een verzoek om woningruil op redelijke gronden heeft afgewezen. Ook hanteert verhuurder terecht als uitgangspunt dat bemiddeling alleen

plaatsvindt naar een vergelijkbare woning en dat via bemiddeling geen wooncarrière gemaakt kan worden. De klacht is ongegrond.

18. 23-583 Woonservice

De klacht betreft de beslissing van Woonservice om niet mee te werken aan een verzoek tot herinschrijving als woningzoekende met behoud van inschrijfduur. De inschrijving van klager is verlopen. Meer dan een jaar na het einde van de inschrijving heeft klager verzocht om herinschrijving. Hij meent dat hem geen verwijt gemaakt kan worden dat de inschrijving is verlopen. Woonservice stelt dat het de verantwoordelijkheid van een woningzoekende zelf is om zijn inschrijving tijdig te verlengen. Er is een coulanceregeling op grond waarvan een inschrijving tot een jaar na uitschrijving nog hersteld kan worden. Het verzoek van klager is 3 jaar na zijn uitschrijving ontvangen. De commissie is van oordeel dat Woonservice heeft kunnen besluiten om het verzoek van klager af te wijzen. De klacht is ongegrond.

Regionale Geschillencommissie

www.geschillencommissie.net
mail@geschillencommissie.net
tel. 020-6214454

Secretariaat

Antwoordnummer 1872
2000 WC HAARLEM

De geschillencommissie houdt haar hoorzittingen in het kantoor van Pré Wonen
Rijksweg 347 – 1991 AB VELSERBROEK