



Jaarverslag 2024

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.

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

Het aantal in 2024 ingediende klachten was ongeveer gelijk aan het aantal dat in 2023 werd ingediend. Voor een aantal klachten is de commissie niet bevoegd en werd de klager doorverwezen naar bijvoorbeeld de Huurcommissie. Vaak blijkt dat de interne klachtenprocedure van de verhuurder of Woonservice nog niet is afgerond. In die gevallen 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. In 2024 heeft de commissie in totaal over 13 klachten advies uitgebracht (2023: 18), na een behandeling daarvan op een hoorzitting.

In dit jaarverslag geeft de commissie een overzicht van haar activiteiten in 2024, beschrijft zij haar werkzaamheden en de ontwikkelingen die zij ziet in de beoordeelde geschillen. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle geschillen die in 2024 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. Steeds vaker merkt de commissie dat medewerkers goed voorbereid naar een hoorzitting komen en dat komt de behandeling van een zaak altijd ten goede.

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,

mr. drs. P.G. Muller

voorzitter

2. Cijfermatig jaaroverzicht

Hoorzittingen

De commissie kwam in 2024 10 keer bij elkaar. Eén bijeenkomst, op 25 juni 2024, was een plenair overleg en op 10 december 2024 combineerde de commissie een plenair overleg en een hoorzitting. Bij de hoorzittingen waren een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger namens de huurders en een vertegenwoordiger namens de verhuurders aanwezig.

Ontvangen klachten

De commissie ontving in 2024 46 klachten. In 2023 waren dit er 44, waarvan 4 klachten in 2024 zijn behandeld. Tabel 1 laat zien dat van deze 50 dossiers:

- In 13 zaken een advies is gegeven.
- 35 zaken voor de hoorzitting zijn ingetrokken, geschikt of niet ontvankelijk verklaard:
 - o 9 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 20 klachten is de indiener terugverwezen naar de verhuurder, omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen.
 - o Bij nog eens 6 klachten was de commissie onbevoegd deze te behandelen: 1 klacht betrof beleid, 2 klachten voldeden niet aan de eisen van het toepasselijk reglement om als klacht in behandeling genomen te kunnen worden, 3 klachten waren bestemd voor de Huurcommissie.
- 2 zaken zijn doorgeschoven naar 2025.

De aantallen zijn vergelijkbaar met 2023. Naar verhouding is het in wat minder zaken tot een behandeling ter zitting gekomen. Het is voor de commissie niet mogelijk dat te verklaren. Wel lijkt het in het algemeen zo te zijn dat de corporatie zich na het indienen van een klacht inspant om deze alsnog op te lossen.

Oordeel over gegrondheid

Van de 13 klachten waarover de commissie in 2024 een advies heeft uitgebracht, waren er 5 gegrond, 1 deels gegrond/deels ongegrond en 7 ongegrond (zie tabel 2). Deze verhoudingen zijn vergelijkbaar met 2023. Alle adviezen zijn door de woningcorporaties en Woonservice opgevolgd.

Type advies naar woningcorporatie en Woonservice

Tabel 3 geeft het aantal klachten en type advies weer per woningcorporatie en Woonservice.

Tabel 1: indeling dossiers 2023-2024

	2023	2024
Openstaande dossiers voorgaand jaar	2	4
Aantal binnengekomen klachten	44	46
Totaal aantal dossiers	46	50
Ingetrokken/geschikt/niet ontvankelijk	24	35
Behandeling/advies in lopend jaar	18	13
Behandeling/advies komend jaar	4	2
Totaal aantal dossiers	46	50

Tabel 2: Advies naar oordeel 2023-2024

	2023		2024	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Ingetrokken/dossiers geschikt	10	24%	9	19%
Niet ontvankelijk: interne klachtenprocedure niet (geheel) doorlopen)	7	17%	20	42%
Niet-ontvankelijk: commissie onbevoegd om te behandelen	7	17%	6	13%
Totaal intrekkingen/niet-ontvankelijk	24	57%	35	73%
Gegronnd	7	17%	5	10%
Deels (on)gegrond	1	2%	1	2%
Ongegrond	9	21%	7	15%
Niet ontvankelijk tijdens zitting	1	2%		
Opgelost tijdens zitting	0	0%		
Totaal aantal adviezen	18	43%	13	27%
Totaal	42	100%	48	100%
Behandeling/advies komend jaar			2	

Tabel 3: Type advies naar corporatie en Woonservice 2023- 2024

	Brederode Wonen		Elan Wonen		Pré Wonen		Velison Wonen		WbVelsen		Woonopmaat		Woonservice		Totaal	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Ingetrokken/dossiers geschikt	2	1	1		2		1		2				2		10	1
Niet ontvankelijk: interne klachtenprocedure		1		3	5	8		3	1	2		3	1		7	20
Doorverwezen naar huurcommissie						2				1					0	3
Onbevoegd			1		5		1		1				1		7	2
Gegronnd		1			5	2			2	2					7	5
Deels (on)gegrond			1							1					1	1
Ongegrond			3	2	3	2	1	1	1	1			1	1	9	7
Niet ontvankelijk tijdens zitting									1						1	0
Opgelost vooraf of tijdens zitting		1		1		3		1		1				2	0	9
Totaal	2	4	6	6	20	17	2	6	7	9	0	3	5	3	42	48
Behandeling/advies in 2025						2										2

3. Inhoudelijke aandachtspunten

De klachten waarover de commissie heeft geadviseerd zijn zeer divers, zo laat tabel 4 zien. In die tabel zijn de klachten op onderwerp gecategoriseerd. Een klacht kan op meerdere onderwerpen betrekking hebben. 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.

In veel zaken gaat een inhoudelijke klacht hand in hand met een klacht over communicatie of bejegening. Zo blijkt uit zowel de cijfers van 2024 als 2023.

In de overlastzaken waar de commissie over adviseerde kwam net als in voorgaande jaren naar voren dat het omgaan met zogenoemde één-op-één klachten een terugkerend aandachtspunt is. In dit soort zaken heeft de verhuurder een inspanningsverplichting om te proberen de klachten op te lossen. Wat nodig is of wat kan, is per geval anders, maar het is goed dat corporaties zich bewust zijn van die verplichting. Zo kwam de commissie in een zaak tot de conclusie dat nog niet alle mogelijkheden waren onderzocht of benut om de overlast gevende huurder tot ander gedrag te bewegen.

In een aantal gevallen verliep de communicatie moeizaam en/of voelde een klager zich niet serieus genomen door de corporatie. In twee gevallen met kwetsbare huurders leidde dat ook tot een verstoorde communicatie met de professionele begeleiders van deze huurders. De commissie realiseert zich dat de communicatie met kwetsbare huurders veel beslag legt op tijd van medewerkers. Toch is het van belang dat corporaties waar mogelijk maatwerk (blijven) leveren daar waar dat nodig of gepast is.

Vergelijken we 2024 ten opzichte van 2023 dan zien we dat het aantal klachten over onderhoud/renovatie de helft minder waren, maar er een klacht meer is behandeld over financiële kwesties/compensatie.

Tabel 4: Categorieën van klachten in 2023-2024

	2023		2024	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Oplevering (beginstaat/eindstaat)	2	7%	2	10%
Onderhoud/renovatie	8	27%	4	19%
Communicatie/bejegening	9	30%	6	29%
Overlast	3	10%	2	10%
Beleid/procedures (waaronder ZAV)	2	7%	0	0%
Financiële kwesties/compensatie	2	7%	3	14%
Woonruimteverdeling	2	7%	1	5%
VvE kwesties	0	0%	0	0%
Overig	2	7%	3	14%
Totaal	30	100%	21	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.

Op 31 december 2024 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 heer Lagerweij en mevrouw Pouw hebben laten weten herbenoembaar te zijn en zijn met ingang van 1 januari 2025 herbenoemd. De woningcorporaties stellen een secretaris ter beschikking om de commissie te ondersteunen. In 2024 is de commissie 10 keer bijeengewees.

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

Bijlage: Samenvatting klachten en adviezen

1. 23-587 Woningbedrijf Velsen

Klacht over bejegening, communicatie, gebrek aan samenwerking en diverse (oplever)gebreken.

Klager heeft een autisme spectrumstoornis en wordt begeleid door RIBW K/AM. In het algemeen vindt de Commissie dat het traject en de communicatie vanuit de corporatie beter had gekund. Er is niet helder genoeg gecommuniceerd wat de klager wel en niet van de kant van de corporatie kon verwachten. De Commissie kan zich voorstellen dat klager en zijn begeleiders teleurgesteld zijn over de gang van zaken. De Commissie ziet echter ook dat de corporatie steeds is blijven communiceren met de klager en zich heeft ingespannen om met zijn situatie en zijn wensen rekening te houden. De conclusie van de Commissie is dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om rekening te houden met de situatie en de wensen van klager.

De technische klachten zijn ter plekke beoordeeld door een deskundig lid van de Commissie. Op één onderdeel dient de corporatie herstel uit te voeren.

Advies: op dit onderdeel gegrond, voor het overige ongegrond.

2. 23-589 Woningbedrijf Velsen

De klacht betreft de staat waarin de woning is opgeleverd en het feit dat daarna nog veel herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden.

Klager maakt aanspraak op compensatie voor gederfd huurgenot en opgenomen vrije dagen. De woning is niet opgeleverd in de staat die klaagster had mogen verwachten. Dat heeft de corporatie erkend. Dit is veroorzaakt door het feit dat de corporatie zelf geen controle van de werkzaamheden en inspectie van de woning heeft uitgevoerd voorafgaand aan de verhuur. De corporatie heeft voor de gang van zaken excuses aangeboden en inmiddels heeft de corporatie de werkwijze aangepast.

De Commissie ziet geen aanleiding om de corporatie te adviseren tot huurcompensatie over te gaan. In het algemeen geldt dat een huurder geringe inbreuken op het huurgenot heeft te dulden en dat volledige huurcompensatie slechts aan de orde is als de woning niet bewoonbaar is. Daarvan is geen sprake geweest.

De Commissie adviseert wel om voor een deel van de opgenomen vrije dagen aan klaagster een vergoeding toe te kennen. Voor als normaal aan te merken herstelwerkzaamheden, kan en mag van de huurder verwacht worden dat hij of zij daarvoor vrij neemt of regelt dat er toegang tot de woning wordt verleend. In dit geval geldt voor een deel van de werkzaamheden dat die uitzonderlijk en tijdrovend waren en dat de opgenomen vrije dagen die daarmee verband houden redelijkerwijs voor rekening komen van de corporatie. De Commissie adviseert de corporatie om hierover in overleg met klaagster te treden.

Advies: gegrond.

3. 23-590 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 na die termijn ontvangen. Het beleid en de spelregels van Woonservice zijn duidelijk gecommuniceerd. De commissie is van oordeel dat Woonservice heeft kunnen besluiten om het verzoek van klager af te wijzen.

Advies: ongegrond.

4. 24-596 Woningbedrijf Velsen

De klacht gaat over de hoogte van in rekening gebrachte kosten van herstelwerkzaamheden.

De corporatie stelt dat de kosten het gevolg zijn van vernieling door de klager van een glazen schuifpui. Het glas is vernield door de klager en hij erkent dat hij de kosten van vervanging daarvan moet betalen. De reparatie is duurder geworden door het ondeugdelijk plaatsen van een noodvoorziening. Daarbij zijn schroeven in het kunststof kozijn gedraaid en dat maakte het noodzakelijk een geheel nieuw kozijn te plaatsen. De Commissie is van mening dat een andere noodvoorziening, waarbij geen schade aan het kozijn zou zijn toegebracht eenvoudig toegepast had kunnen worden. De door het plaatsen van de noodvoorziening veroorzaakte (extra) schade kan dan ook niet voor rekening van de klager komen.

Advies: gegrond

5. 24-597 Pré Wonen

De klacht betreft de aanpak van de corporatie van een waterlekage. Klager verwijt de corporatie zijn klacht niet serieus te hebben genomen en onzorgvuldig te hebben gehandeld. Daardoor is lekkage te laat opgespoord. Klager wenst een vergoeding voor de kosten van het extra waterverbruik dat door lekkage is ontstaan.

Ter zitting heeft de corporatie de klacht op alle onderdelen erkend en vergoeding van de gevraagde kosten aangeboden.

Advies: gegrond

6. 24-605 Elan Wonen

De klacht gaat over bejegening. Klager vindt dat hij onheus bejegend is door de corporaties rondom en tijdens de bezichtiging van 3 huurwoningen.

Klager meent dat sprake is geweest van bedreiging, intimidatie, kleineren, onterechte beschuldigingen, fraude en machtsmisbruik. Hiervan is de Commissie niets gebleken. De

Commissie vindt dat de corporatie helder is geweest over de voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor de betreffende woningen en zorgvuldig heeft gecommuniceerd.

Advies: ongegrond

7. 24-611 Pré Wonen

De klacht gaat over de aanpak van overlast.

Klaagster ervaart sinds meer dan een jaar overlast van haar bovenbuurvrouw. Naar haar gevoel is sprake van stelselmatig treiteren. Zij wordt gestoord in haar woongenot. Klaagster voelt zich niet gehoord door de corporatie en ervaart onvoldoende urgentie aan de zijde van de corporatie. Op haar vele meldingen ontvangt zij geen terugkoppelingen van de corporatie. De corporatie meent dat zij voldoende actie heeft ondernomen. Zij heeft de bovenbuurvrouw aangesproken op haar gedrag. De door klaagster ervaren overlast is onvoldoende voor een gang naar de rechter.

De Commissie is van oordeel dat de niet-onderbouwde stelling van de corporatie dat het overlastdossier onvoldoende is om een succesvolle ontbinding- en ontruimingsprocedure te starten onvoldoende is. Tijdens de hoorzitting is komen vast te staan dat nog niet alle mogelijkheden zijn onderzocht of benut om de overlast gevende huurder tot ander gedrag te bewegen. Er bestaan namelijk verschillende juridische mogelijkheden die Pré Wonen ter beschikking staan die minder rigoreus zijn dan het ultieme middel van een ontbindingsprocedure gevolgd door een ontruiming. Die mogelijkheden zijn onvoldoende onderzocht en benut en de Commissie adviseert de corporatie dit overlastdossier verder op te pakken.

Advies: gegrond.

8. 24-612 Brederode Wonen

De klacht betreft de aanpak van de extreme gehorigheid van de woning.

Klaagster bewoont een benedenwoning en heeft zeer veel last van geluiden van de bovenbuurman. Het staat vast dat de corporatie zich bereid heeft verklaard om een geluidwerend plafond aan te brengen. De Commissie beperkt zich tot een advies over de vraag of de corporatie in redelijkheid voorwaarden aan het aanbod tot het plaatsen van het plafond te verbinden. Die voorwaarden zijn dat klaagster na het aanbrengen van het plafond minstens een jaar in de woning blijft wonen en dat zij zelf de kosten draagt van het leeghalen van de woning en haar verblijf elders gedurende de werkzaamheden.

De Commissie komt tot de conclusie dat het niet redelijk is dat de corporatie deze voorwaarden aan het aanbod verbindt. De Commissie vindt het aannemelijk dat het aanbod eerder is gedaan zonder deze voorwaarden te noemen. Ook weegt de Commissie mee dat het bekend is dat dit complex uit de 50'er jaren zeer gehorig is, dat de corporatie bij iedere mutatie van een bovenwoning een estrich ondervloer aanbrengt en dat de Commissie in elk geval één ander geval bekend is waarin de corporatie in dit complex overging tot het aanbrengen van een geluidwerend plafond zonder het stellen van vergelijkbare voorwaarden.

Advies: gegrond

9. 24-621 Pré Wonen

Klager klaagt zich over het niet toepassen van de regeling “Ouder worden & prettig wonen” bij het aanbieden van een nieuwe huurwoning. Klager en zijn echtgenote hebben via Woningnet gereageerd op een 3-kamerwoning. Zij meenden op grond van de informatie op de website van de corporatie over de regeling “Ouder worden & prettig wonen” dat zij in aanmerking kwamen voor die woning met gebruikmaking van die regeling en de voordelen die die regeling met zich meebrengt. De woning is wel te huur aangeboden aan klager, echter zonder toepassing van de regeling. Daardoor was het gebruik maken van het aanbod voor klager financieel niet mogelijk.

De Commissie heeft geconstateerd dat de woningen die via de Ouder worden & prettig Wonen-regeling worden aangeboden in Woningnet over een zichtbaar icoontje beschikken. Dat icoontje is helder en transparant. Dat maakt dat de Commissie van mening is dat bij klager niet het gerechtvaardigde vertrouwen heeft kunnen ontstaan dat elke aangeboden 3-kamerwoning onder de Ouder worden & prettig wonen-regeling zou vallen. Het standpunt van de corporatie dat zij niet verplicht is om een huurovereenkomst met toepassing van de regeling aan te bieden, kan de Commissie dan ook volgen. Het advies luidt dan ook om de klacht ongegrond te verklaren.

Wel meent de Commissie dat de voorlichting aan woningzoekenden beter kan. De commissie leest noch in de voorwaarden, noch in de tekst daaromheen, noch op de website van de corporatie het voorbehoud dat de corporatie de vrijheid heeft om een woning wel of niet aan te wijzen als woning die in aanmerking komt voor de Ouder worden & prettig Wonen-regeling. De Commissie adviseert de corporatie dan ook de voorlichting hierover te verduidelijken.

Advies: ongegrond

10. 24-624 Velison Wonen

De klacht betreft de door de corporatie gevraagde medewerking aan het uitvoeren van brandwerende maatregelen.

Klager wenste om uiteenlopende redenen niet mee te werken aan een deel van de uitvoeren brandwerende maatregelen. Met name gaat het om de brandwerende voorzieningen op zolder. Die heeft klager niet moeten leeghalen in verband met verduurzamingsmaatregelen en nu zou dat weer moeten in verband met deze maatregelen.

De corporatie vindt het noodzakelijk om vast te stellen wat het niveau qua brandwerendheid is achter de op zolder door klager zelf gebouwde inbouwkast. De corporatie accepteert daarover geen aannames of verwachtingen. De corporatie benadrukt dat het hier gaat om de brandveiligheid van niet alleen haar bezit, maar ook de veiligheid van klager en omwonenden. Ook voert de corporatie aan dat zij waarde hecht aan zoveel mogelijk eenheid binnen haar bezit voor wat betreft de essentiële eigenschappen van haar woningen.

De commissie stelt in zijn algemeenheid voorop dat een huurder is gehouden om dringende werkzaamheden aan het gehuurde te gedogen of te accepteren. Dit geldt ook voor het aanbrengen van brandwerende voorzieningen. De Commissie is van oordeel dat de corporatie in dit geval de medewerking aan het aanbrengen van brandwerende voorzieningen mag eisen en dat ook het belang van eenheid van het bezit van de corporatie daarbij relevant is. De Commissie acht de klacht dan ook ongegrond.

Ter zitting heeft de corporatie aangegeven dat het voor haar voldoende is als zij zekerheid krijgt dat de toepassingen achter de inbouwkast voldoen qua brandveiligheid. De corporatie zal, in overleg met klager de minst ingrijpende maatregelen gebruiken om deze zekerheid te verkrijgen.

Advies: ongegrond.

11. 24-625 Elan Wonen

Klager klaagt zich over de aanpak van haar klachten over geluidsoverlast die zij ervaart van de burens.

In het algemeen geldt dat een huurder recht heeft op rustig woongenot. Veroorzaken burens die huren van dezelfde corporatie geluidsoverlast, dan is dat in beginsel een gebrek dat de verhuurder moet oplossen. Het is lastig om objectief te bepalen wanneer sprake is van overlast: te veel lawaai in de woning is een gebrek is dat de verhuurder moet oplossen, daarentegen geldt dat de huurder normale leefgeluiden moet tolereren. In zijn algemeenheid mag een huurder, die overlast ervaart van een huurder die huurt van dezelfde verhuurder, verwachten dat de verhuurder een grondig onderzoek instelt naar de klachten en vervolgens zo nodig maatregelen neemt. Daarenboven geldt bij één-op-één klachten zoals deze dat de verhuurder een inspanningsverplichting heeft om te komen tot een oplossing. Concreet betekent dat, dat de verhuurder de melding objectief en actief dient te onderzoeken, een onafhankelijke positie inneemt, bemiddelt, en nastreeft dat partijen over en weer rekening met elkaar houden en begrip voor elkaar hebben. Het inschakelen van buurtbemiddeling is vaak een onderdeel van het te volgen traject. Het objectief en actief onderzoeken van de klacht kan onder andere bestaan uit het doen van eigen waarnemingen, het verrichten van buurtonderzoek en het in gesprek gaan met de overlastgever.

De Commissie hanteert deze uitgangspunten en is op basis van de specifieke omstandigheden van het geval van mening dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de door klaagster gemelde geluidsoverlast te onderzoeken en een oplossing te zoeken.

Advies: ongegrond.

12. 24-626 Pré Wonen

De klacht betreft de weigering van de corporatie om een vierkamerwoning toe te wijzen.

Klager bewoonde een ruime vierkamerwoning. Na sloop- en renovatie komt hij alleen nog in aanmerking voor een driekamerwoning. Dat vindt hij niet juist. Ook meent hij dat de corporatie een toezegging heeft gedaan dat hij een vierkamerwoning toegewezen zou krijgen.

De Commissie overweegt dat er geen aanwijzingen zijn dat een toezegging tot het huren van een vierkamerwoning is gedaan. De corporatie is verplicht om 'passend toe te wijzen'. Dat is een verplichting vanuit de Rijksoverheid en die is verwoord/opgenomen in het Sociaal Plan. Op basis van het Sociaal Plan komt klager in aanmerking voor een driekamerwoning. De terug gekeerde volwassen zoon wordt niet tot het huishouden gerekend. Maar zelfs als dat wel zo zou zijn, komt klager op grond van de gezinsgrootte in aanmerking voor een driekamerwoning.

Advies: ongegrond.

13. 24-633 Woningbedrijf Velsen

De klacht gaat over bejegening.

Klager vindt dat hij onzorgvuldig is bejegend door de corporatie sinds hij de afrekening servicekosten 2023 ontving en daar vragen over stelde. Er zaten fouten in de berekening. Hij heeft om uitleg gevraagd en om onderbouwing van de afrekening. Klager vindt dat de corporatie zich niet genoeg heeft ingespannen om duidelijkheid te verschaffen. De corporatie stuurde ook nog eens een aanmaning met een onaangename toon een dag na een gesprek met de corporatie. Klager neemt het de corporatie kwalijk dat zij niet meer met hem in gesprek wil.

Op basis van het dossier en de toelichting ter zitting, is aannemelijk dat aanvankelijk op de vragen en klachten van klager over de afrekening servicekosten niet adequaat is gereageerd. Klager heeft gevraagd om de onderliggende stukken bij die afrekening. Dat was op zichzelf geen onredelijke vraag. De aanvankelijk afwijzende reactie van de corporatie was niet correct. Vastgesteld kan worden dat uitlatingen over en weer de communicatie onder druk hebben gezet.

Al met al kan de Commissie echter niet concluderen dat sprake is van klachtwaardig handelen door de corporatie. De Commissie kan zich voorstellen dat klager teleurgesteld is over de moeizame communicatie en over de fouten die zijn gemaakt bij de afrekening en bij het vaststellen van het nieuwe voorschot. Er is echter geen sprake van zodanige verwijtbaarheid van Woningbedrijf Velsen dat sprake is van klachtwaardig handelen. De Commissie dringt er bij de corporatie wel op aan om extra aandacht te geven aan de zorgvuldigheid van toekomstige communicatie met klager, gezien zijn bij de corporatie bekende kwetsbaarheid wegens een autismespectrumstoornis.

Advies: 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