

# JAARVERSLAG 2023

## 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 adviezen 2023	5
5. Overzicht vergoedingen 2023	6
6. Toelichting	7
7. Bijlage: Overzicht klachten en afhandeling per corporatie	10

### Auteur

Dit jaarverslag is namens de Bovenregionale Geschillencommissie 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<sup>e</sup> 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 klachten van advies wordt gediend door een van haar onafhankelijke instantie. Dit bevordert een zorgvuldige behandeling van klachten.

---

### **Soort klachten**

De klachten, bedoeld in dit reglement, 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.

---

**BGC N-HN**

Ter uitvoering van artikel 55b lid 3 Woningwet en art. 109 BTIV is op 1 januari 2021 door 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. Dit jaar is door beperking in beschikbaarheid en drukke werkzaamheden op het secretariaat het jaarverslag in de loop van maart 2024 voor verzending gereed gekomen.

### 3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord

---

**2023**

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord in 2023 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 (onafhankelijk voorzitter, lid op voordracht van huurdersorganisaties van de deelnemende corporaties, lid op voordracht van de deelnemende 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 een corporatie.

---

**Onafhankelijk voorzitter**

Als onafhankelijk voorzitter van de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord fungeerde in 2023 de heer drs. R.T.B. Visser.

Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2023 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 2023:

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

**Huurders**

De leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord op voordracht van de huurders(organisaties) waren in 2023:

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

Gelet op het blijvend hoge aantal klachten en de soms beperkte beschikbaarheid van de leden is het aantal leden op voordracht huurdersorganisaties uitgebreid. De huurdersorganisaties hebben de heer B. Houtkooper medio 2023 als extra lid voor de commissie voorgedragen.

---

**Secretariaat**

De functie van onafhankelijk ambtelijk secretaris van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord werd in 2023 uitgeoefend door mevrouw C. Beerse (Woonwaard).

## 4. Overzicht adviezen 2023

**Ingediend** Overzicht aantal klachten 2023 en aantallen over 2022 en 2021.

	2023	2022	2021
In behandeling genomen	15	22	13
Niet in behandeling genomen	9	3	20
Anders*	16	15	8
Nog in behandeling	13	7	12
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>53</b>

\*Huurder reageert niet meer

\*Corporatie heeft het alsnog opgelost

\*Intrekken klachten huurder

<b>Corporatie</b>	<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>Ontvankelijk</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>nvt</b>	<b>In behandeling</b>
Beter Wonen	4	3			1
De Vooruitgang	0				
De Woonschakel	0				
Het Grootslag	2			1	1
Intermaris	12	4	2	4	2
Kennemer Wonen	7	1	1	4	1
Van Alckmaer	8		3	3	2
Welwonen	1				1
Woningstichting Anna Paulowna	0				
Woningstichting Den Helder	2	1		1	
Wooncompagnie	4		2	1	1
Woonwaard	11	6		2	3
Woonstichting Langedijk	1				1
Woontij	0				
SVNK	1		1		
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>13</b>

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

In 2023 zijn er 17 klachten afgehandeld, die in 2022 zijn binnengekomen. Onder afhandeling verstaan we, het houden van zittingen én het ontvangen van de reactie van de corporatie.

## 5. Overzicht vergoedingen 2023

---

### Algemeen

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 en advies van de zitting van de commissie wordt opgesteld door de voorzitter, hetgeen een hogere bijdrage rechtvaardigt.

### Jaarlijkse aanpassing vergoedingsregeling

De commissie stelt in de tweede maand na het verstrijken van een kalenderjaar de afrekening vast en past periodiek op de vergoedingen het percentage toe waarmee de vrijwilligersvergoeding wordt verhoogd. In 2023 is de fiscaal onbelaste vrijwilligersvergoeding met 5% verhoogd en is de kilometervergoeding op het fiscaal onbelaste bedrag van € 0,21 gebracht. Voor 2024 worden de vergoeding met 10 % verhoogd en de kilometervergoeding op het fiscaal onbelaste bedrag van € 0,23 gebracht. De aangepaste vergoedingen worden aan het begin van het nieuwe kalenderjaar bekend gesteld.

### Overzicht kosten commissie 2023

#### Kostenoverzicht 2023

Omschrijving	Bedrag
Vergoeding leden en kosten voorzitter	€ 14.306,64
Kosten boeken Huurrecht, verzendkosten/representatie	€ 56,47
Ambtelijk secretariaat	€ 19.941,18
<b>Totaal</b>	<b>€ 34.304,29</b>

## 6. Toelichting:

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 2023 is dan ook het derde 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. Gelet op het blijvend hoge aantal klachten en de soms beperkte beschikbaarheid van de leden moest het aantal leden op voordracht huurdersorganisaties te worden uitgebreid. De huurdersorganisaties hebben de heer B. Houtkooper als extra lid voor de commissie voorgedragen. Aan de deelnemende corporaties zal worden verzocht in te stemmen met de benoeming van de heer B. Houtkooper als lid van de commissie op voordracht van de huurdersorganisaties.
2. Bij de instelling van de Bovenregionale Geschillencommissie werd op basis van, in het recente verleden, ingediende klachten uitgegaan dat er ongeveer 10 tot 15 klachten per jaar zouden worden ingediend. Het aantal klachten is ook dit jaar weer hoger geweest dan eerder werd ingeschat. Eén en ander leidt tot een veel hogere belasting voor het ambtelijk secretariaat en daardoor ook tot een vertraging in de afhandeling van de klachten. In 2024 zal vanuit de commissie het gesprek worden aangegaan om de beschikbaarheid van het secretariaat voor de commissie te vergroten.
3. In 2023 hebben 19 zittingen van de commissie plaatsgevonden. In één geval heeft de commissie zonder zitting een advies uitgebracht. Het is een hele uitdaging om een zitting te kunnen plannen. Commissieleden, klager (en degenen die hen eventueel ter zitting bijstaan) en medewerkers van de corporaties zijn niet eenvoudig op een datum en tijd bijéén te brengen.
4. In een aantal gevallen is het voorgekomen dat de klager zonder afbericht niet op de zitting verscheen of op een laat moment aangaf niet op de zitting te kunnen verschijnen. Dit verstoort de voortgang van de klachtenafhandeling. De commissie hanteert als beleid dat – wanneer de klager bij navraag daarom verzoekt - nog eenmaal een kans wordt geboden ter zitting te verschijnen. Wanneer daar wederom geen gebruik van wordt gemaakt, brengt de commissie zonder zitting advies uit.
5. Ter zitting wordt afgetast in hoeverre het mogelijk is om 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 corporaties 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 het zaak om voorstellen en besluiten goed en helder te formuleren, goed uit te leggen waarom zaken zo worden geregeld en misschien zelfs een groepsgesprek met de betrokken huurders te beleggen om uitleg te geven en daarmee eventuele verwarring te voorkomen / te verhelpen.

6. Nogal wat klachten kennen een lange aanloop in de tijd, soms jaren, alvorens de klacht bij de commissie wordt aangeboden. In die tijd zijn vaak verschillende medewerkers van de corporatie bij de klacht betrokken geraakt, zonder dat de klacht adequaat wordt opgepakt. De commissie beveelt aan bij klachten die herhaald bij de corporatie door dezelfde huurder worden ingediend al in een vroeg stadium een zogenoemde 'case manager' aan te stellen. Hiermee wordt bevorderd dat een klacht eenduidig wordt aangepakt en kan de corporatie (veel) sneller tot een standpunt over de klacht komen en eerder eventuele noodzakelijke maatregelen treffen.
7. Relatief veel klachten betreffen gedurende een lange periode geluidsoverlast van medebewoners. De commissie realiseert zich dat een objectieve vaststelling van geluidsoverlast, dat zich onderscheidt van normale leefgeluiden, voor corporaties lastig is. De commissie adviseert de corporaties al in een vroeg stadium over te gaan tot het doen van geluidsmetingen over een langere periode met daarnaast het bijhouden van een logboek door de klager. Ook het uitvoeren van een leefbaarheidsonderzoek in het betreffende complex kan tot inzicht leiden in hoeverre de overige bewoners ook de geluidsoverlast ervaren.
8. Op grond van art. 9. Lid 5. brengt de commissie haar advies uit aan het bestuur van de corporatie. Het is de commissie echter opgevallen dat in een aantal gevallen de reactie op het advies van de commissie wordt gegeven door de corporatiemedewerker die is 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, zoals ook in art. 9 lid 7. van het reglement is beschreven.
9. De commissie heeft ook dit jaar weer een groot verschil geconstateerd in de volledigheid en de leesbaarheid van de informatie door de corporaties over de geschiedenis van de klachten. Veel corporaties verschaffen aan de commissie een volledig en chronologisch beeld van de historie met betrekking tot de ingediende klacht. Enkele corporaties leveren zeer summiere informatie aan, die dan vaak tijdens de zitting of er na verder moet worden aangevuld. Dit hindert de commissie in een juiste en tijdige beeldvorming over de klacht. In de uitgebrachte adviezen aan de betrokken corporatie wordt hierop gewezen.



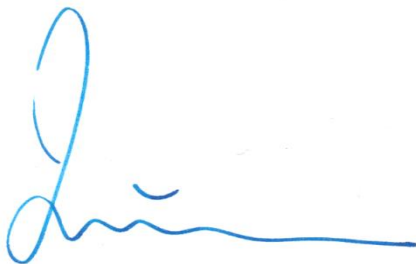
10. De Woningwet verplicht corporaties om voor de afhandeling van klachten een reglement op te stellen. Met de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 bepaalt de minister welk reglement corporaties moeten hanteren. Hiervoor is het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangewezen. Dit reglement wordt door de aan het samenwerkingsverband deelnemende corporaties sedert 2021 gehanteerd. Het klachtenreglement uit 2018 is 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 geschillencommissie. Hierdoor kan de geschillencommissie 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 het advies van de geschillencommissie op een klacht, de bestuurder klager actief moet informeren dat de klager de mogelijkheid heeft de klacht in te dienen bij de huurcommissie.
- In verband met de privacyregels is het niet meer voorgeschreven om het adres van de klager in het klachtenregister op te nemen.

11. 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 particuliere verhuurders en corporaties). Huurders kunnen alleen met klachten naar de Huurcommissie als zij eerst de onafhankelijke klachtenprocedure van de corporatie (c.q. verhuurder) zelf hebben doorlopen.

11 maart 2024

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

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

Drs. R.T.B. Visser, voorzitter.

## 7. Bijlage: Overzicht klachten per corporatie.

### Kennemer Wonen

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Kennemer Wonen	001	Castricum	25-1-2023	Nee	Afgehandeld	16-2-2023	problemen met riolering toilet/corporatie wil toiletspot niet vervangen	NvT	NvT	De bewoner is uitgelegd dat het in beginsel bewonersgedrag is en dat het beleid tot nu toe altijd was dat wij toiletspot met urinsteen niet vervangen. Echter mede dankzij zijn signaal hebben wij besloten om toiletspot met onherstelbare urinsteen toch te gaan vervangen. In het kader van duurzaamheid hebben wij aangegeven dat wij zijn oude pot gaan inleveren bij GP Groot zodat zij deze de pot kunnen reinigen en de grondstoffen niet verloren gaan. Tevens zullen wij een refurbished toiletspot terugplaatsen. Dhr..... vond dit geen probleem. Sterker nog, hij vond het een goed duurzaam voorstel. Wij gaan ervan uit dat de klacht komt te vervallen. De heer .....heeft de klacht nav bovenstaand ingetrokken
Kennemer Wonen	007	Alkmaar	26-02-23	Ja	Afgehandeld	1-7-2023	diverse klachten -> aanspreektitel/kooktoestel/intercom/diverse reparatieverzoeken	Een medewerker van Kennemer Wonen aan te wijzen om in deze kwestie als centraal contactpersoon voor mevrouw te fungeren. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoals toegezegd ter zitting, op korte termijn een afspraak te maken met mevrouw om de nog bestaande klachten te inventariseren en een plan van aanpak voor te leggen.</li> <li>• Voor wat betreft de kwestie over het herhaald onjuist hanteren van de aanspreektitel, en de vertraging in de uitbetaling van de vergoeding voor aanschaf fornuis, een passend stoffelijk blijik van verontschuldiging aan mevrouw te doen toekomen.</li> <li>• Aandacht te besteden aan een tijdige en volledige communicatie met huurders over reparaties, renovaties en wijzigingen in energieleveranties, waardoor huurders in de gelegenheid zijn tijdig te kunnen anticiperen.</li> <li>• Mocht dat al niet aanwezig zijn, registratie van telefonisch contact huurder en corporatie. En de inhoud daarvan in voorkomende gevallen aan de commissie ter beschikking te stellen.</li> </ul>	Volledig	
Kennemer Wonen	013	Alkmaar	15-03-23	NvT	Afgehandeld	12-6-2023	Klacht afwijzing woningtoewijzing op basis van (toekomstig) inkomen	NvT	NvT	Klager heeft aangegeven klacht niet meer van toepassing ivm vinden woning
Kennemer Wonen	022		15-06-23	NvT	lastige zaak /mevr blijft mailen/geeft geen concreet antwoord/ heeft eerder geklaagd over Wooncompagnie/is nooit tot een zitting gekomen	31-10-2024	Klacht over bezichtiging en niet toewijzen woning	NvT	NvT	Commissie heeft de klacht gesloten/mevr heeft vanaf half sept niets meer laten horen
Kennemer Wonen	033	Alkmaar	28-08-23	NvT	Afgehandeld	2-1-2024	Sinds het vernieuwen van de hal en het verplaatsen van 1 regenpijp heb ik last van water voor mijn deur na een regenbui. Door het verplaatsen van een regenpijp en aansluiting op de afvoer die niet werkt. Het water voor mijn voordeur loopt hierdoor niet meer weg.	NvT	NvT	klacht door corporatie opgelost zonder zitting
Kennemer Wonen	043	?	8-11-23		Zitting gepland		Ernstige overlast onderbuurvrouw			
Kennemer Wonen	049	Castricum	11-12-23	NvT	Afgehandeld	17-12-2023	Afwijzing doorstroming naar (gelijkwaardige) woning ouders	NvT	NvT	Corporatie heeft de doorstroming alsnog toegestaan

## Intermaris

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Intermaris	002	Purmerend	10-1-2023	NvT	Afgehandeld	17-4-2023	Wij zijn per 7 november bezig met intermaris om een oplossing te vinden voor de keer op keer achterlatende vervuiling op onze galerijen, het betreft modder en afgekamde haren van een hond wonende op de.....  Wij hebben reeds bezoek gehad van dhr..... ( firma Intermaris)en zijn reactie was onfatsoenlijk door te zeggen ; ik ga dit niet voor u laten	NvT	NvT	De corporatie heeft niet eerder een schriftelijke klacht ontvangen. En waren dus ook niet op de hoogte van deze klacht. Er is mevrouw uitgelegd door de corpo dat hun klachtencommissie deze klacht nu verder oppakken. Hier was mevrouw blij mee. Wij gaan met mevrouw in gesprek over de situatie met haar buurvrouw.
Intermaris	005	Purmerend	17-02-23	NvT	Afgehandeld	30-3-2023	lekkage en schade/geen reactie/afspraken niet nakomen	NvT	NvT	Corporatie heeft klacht zelf gehandeld/huurder heeft klacht ingetrokken
Intermaris	006		19-02-23	NvT	Afgehandeld	5-6-2023	afwijzing toewijzing woningen	NvT	NvT	Klagers hebben niet meer gereageerd op laatste mail commissie
Intermaris	009	Zwaag	27-02-23	Ja	Afgehandeld	20-6-2023	overlast muizen door dierenverblijven in tuin burens	Betrokken houder van konijnen schriftelijk er op te wijzen op hoe konijnen in de achtertuin dienen te worden gehouden en het hok moet worden schoongehouden. Daarbij aangeven dat de dieren zodanig dienen te worden gevoerd, dat overlast van ongedierte wordt voorkomen. • Af en toe onaangekondigd een kijkje te nemen hoe de konijnen worden gehouden. • De buurt te adviseren het advies van het bureau voor onderhoud van de tuin op te volgen. • Bij blijvend ongemak overwegen om buurtbemiddeling in te schakelen.	Advies wordt volledig overgenomen	
Intermaris	014	Purmerend	11-04-23	JA	Afgehandeld	5-7-2023	Afspraken niet nagekomen mbt gedragsaanwijzing/technische zaken	Bij de opzegging van de huur van de woning een opnamestaat op te stellen en eventuele bestaande gebreken te (laten) herstellen alvorens de nieuwe huurder de woning betreft. • Zowel voor de periode voorafgaand aan de woningtoewijzing als daarna geen schadevergoeding uit te keren. Echter een stoffelijk blijf van begrip voor de situatie waarin de heer Naidu heeft verkeerd, is gepast. • Voor het hanteren van een gedragsaanwijzing in voorkomende gevallen de richtlijnen en handreiking van het CCV te hanteren. Een en ander is te raadplegen op <a href="https://www.hetccv-woonoverlast.nl/gedragsaanwijzing">https://www.hetccv-woonoverlast.nl/gedragsaanwijzing</a> . • Het evaluatietraject van een gedragsaanwijzing uiterst zorgvuldig te hanteren en evaluaties schriftelijk vast te leggen.	Volledig	

Intermaris	017	Purmerend	12-5-2023	NvT	Afgehandeld	29-1-2024	brandveiligheid/gedrag verhuurder	NvT	NvT	Reactie van corporatie naar huurder gestuurd en gevraagd of huurder klacht handhaaft. Niets meer vernomen
Intermaris	019	Zwaag	22-5-2023	Ja	advies verstuurd/wachten reactie corporatie	23-11-2023	Geluidsoverlast door vloer/Intermaris incl directie reageert niet	Alsnog over een langere periode het geluidsniveau van woon- en leefgeluiden in de woning van de heer objectief door middel van gecertificeerde geluidsmeting vast te stellen. Indien uit meting blijkt dat deze geluiden een te hoog niveau bereiken, te onderzoeken of er mogelijk andere oorzaken zijn waardoor de overdracht van geluid van de bovenwoning naar de benedenwoning wordt veroorzaakt, daarbij er van uitgaande dat er een ondervloer is toegepast met de juist dempingswaarde en ook als voorgeschreven is aangebracht. Op klachten prompt te reageren en klager van eventuele vertraging en/of belemmeringen in de uitvoering op de hoogte te houden Ook telefonisch contact in een klantencontact systeem vast te leggen en telefonische afspraken per brief of mail te bevestigen. Intern maatregelen te nemen waardoor klachtbrieven aan de directie ook ter kennis van de interne klachtencommissie komen. Op de website onder stap 2 van de 'klachten en geschillen' pagina duidelijker aan te geven dat klachten over geluidsoverlast op een andere wijze onder de aandacht van de corporatie moeten worden gebracht.	Volledig	
Intermaris	020	Hoorn	5-6-2023		verslag verstuurd 30-01-2024		lekke/vocht/schimmel/div technisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gedurende een langere periode het verloop van het vochtgehalte in de woning te registreren.</li> <li>De huurcommissie te verzoeken onderzoek te doen naar de herkomst van de klachten en een uitspraak te doen over het geschil met mevrouw.</li> <li>In die gevallen wanneer bij huisbezoeken van medewerkers van de corporatie zorgelijke sociaal maatschappelijk of sociaal medische situaties worden aangetroffen, die een melding aan externe organisaties rechtvaardigen, in beginsel ook aan betrokken bewoner mee te delen dat hiertoe wordt overgegaan.</li> </ul>	in afwachting	
Intermaris	037	Monnickendam	28-9-2023	Ja	Afgehandeld	11-1-2024	Renovatie anders uitgevoerd dan bij gelijke woning in de straat/corporatie geeft geen onderbouwd antwoord	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is geen verplichting voor de corporatie alsnog een toilet en douchecabine in de badkamer van de woning van mevrouw te plaatsen.</li> <li>Daar waar bekend is dat er verschillen zijn in uitvoering van woningen en veelal ook verschillen in de hoogte van de huur, de kandidaat huurders daarover voorafgaand aan de aanvaarding van de woning helder en duidelijk te informeren.</li> </ul>	Volledig	
Intermaris	040	Purmerend	4-10-23	Nee	Afgehandeld	30-10-23	stankoverlast huisdieren burengedurende 4,5 jaar	NvT	NvT	Klager blijkt koper
Intermaris	045	Purmerend	1-12-23		Zitting gepland		Klacht over medewerker/organisatie			
Intermaris	048	Purmerend	11-12-2023	Nee	Afgehandeld	30-1-2024	langdurige burenoverlast	NvT	NvT	volgens art.5 lid D klacht niet ontvankelijk

# Woonwaard

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Woonwaard	010	Alkmaar	7-03-23	Ja	Afgehandeld		En heb door water overlast door achterstallige onderhoud . Te maken met hardnekkige en steeds terug kerende schimmels in de woning . Mijn schuur heeft ook een vocht probleem / overlast bureen	<ul style="list-style-type: none"> <li>In die gevallen waarin sprake is van veel herhaalde meldingen van huurders, gecombineerd met sociaal maatschappelijke problematiek in een vroeg stadium een centrale regisseur, mogelijk zelfs voor het gehele complex, aan te stellen.</li> <li>Adequaat op meldingen van technische gebreken een herstel traject te initiëren en proces en resultaat actief te monitoren.</li> <li>Na te gaan of de afspraken met de bovenburen op no 29 om geluidswerende maatregelen te nemen en de tuin op te ruimen, worden nagekomen. Eventueel in de woning daaronder die vacant komt, een geluidsmeting te overwegen.</li> </ul>	Volledig	
Woonwaard	012	Koedijk	15-03-23	NvT	Afgehandeld	6-6-2023	klacht afwijzing woningruil	NvT	NvT	Corporatie heeft klacht met klager afgestemd
Woonwaard	018	Alkmaar	19-5-2023	Ja	verslag verstuurd 30-01-2024		Overlast bureen	de corporatie haar overlast-protocol heeft gevolgd en daarbij, voor zover de commissie kan overzien, zorgvuldig heeft gehandeld; de corporatie niet kan garanderen dat omwonenden geen overlast veroorzaken, en dat dit ook niet van een verhuurder kan worden geëist, maar wél dat ze bij klachten onderzoek instelt en nagaat of er sprake is van gebreken, zoals een gebrekkige geluidsisolatie en/of het niet in acht nemen van regels voor het aanbrengen van vloerbedekking, de veroorzakers op hun gedrag aanspreekt en (al dan niet met inschakeling van derden) bemiddeling faciliteert. De corporatie heeft afdoende aangetoond dat zij in dit verband aan haar verplichtingen heeft voldaan; daarbij moet worden bedacht dat zij pas rechtsmaatregelen kan treffen als vaststaat dat er structureel onduidelbare overlast wordt veroorzaakt. Daarvan is hier niet gebleken; de corporatie nog heeft voorgesteld om een van de betrokken huishoudens naar andere woonruimte te bemiddelen; de corporatie daarmee geen middel onbenut heeft gelaten om de (klachten over) overlast te laten eindigen; de corporatie de vloer van de bovengelegen woning van een nieuwe ondervloer heeft voorzien, waarmee zij, proactief, de kans dat klagers ook weer last van de nieuwe bovenburen ervaren, hebben geminimaliseerd.	In afwachting	
Woonwaard	027	Oudorp	17-07-23	Ja	advies verstuurd/wachten reactie corpo	6-12-2023	Huurder wil huurrestitutie ivm niet goed opleveren woning	<ul style="list-style-type: none"> <li>De huuringsdatum nader te bepalen op 26 mei 2023.</li> <li>Bij ingrijpend mutatieonderhoud na oplevering van de woning daaraan voorafgaand eenduidige afspraken met de huurder te maken over de beschikbaarheid van de woning en eventuele gevolgen voor de ingangsdatum van de huur.</li> </ul>	Volledig	
Woonwaard	029	Alkmaar	28-07-23	NvT	Reageert niet meer	13-2-2024	Slecht schilderwerk, gedrag schilders	NvT	NvT	
Woonwaard	034	Alkmaar	31-08-23	Ja	Afgehandeld	7-2-2024	klacht over vuile lucht in huis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een onafhankelijk onderzoek naar eventuele aanwezigheid van rook in het huis van mevrouw te laten uitvoeren. Het eventueel aangetroffen geurniveau van de rook laten toetsen op toelaatbaarheid. De GGD of milieudienst hebben de benodigde kennis hiervoor in huis.</li> <li>Als inderdaad sprake is van ontoelaatbare rookoverlast nog eens goed na te gaan of er toch verbindingen zijn met buurwoningen, waardoor rook het huis van mevrouw kan bereiken.</li> <li>In voorkomende gevallen wanneer een reeks van eenzelfde klachten dreigt te ontstaan, die niet lijken te kunnen worden opgelost, al in een vroeg stadium een probleemeigenaar binnen de corporatie aan te wijzen.</li> </ul>	Volledig	

Woonwaard	035	Alkmaar	2-09-23	Ja	verslag en advies verstuurd 13-02- 2024	13-2-2024	overlast/veiligheid woonomgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bewoners van het betreffende complex op de hoogte te houden van de voortgang van de in de brief van 28 juni 2023 aangekondigde maatregelen ter verbetering van de leefbaarheid.</li> <li>Blijven proberen in gesprek te komen met mevrouw over de door haar ervaren klachten over haar woonsituatie</li> </ul>	in afwachting	
Woonwaard	036	Alkmaar	8-09-23		Zittingen geannuleerd/in afwachting van data van mevr		diverse technische zaken			twee keer zitting gepland en twee keer geannuleerd door huurder
Woonwaard	039	Alkmaar	27-09-23	Ja	Afgehandeld	7-2-2024	schilderwerk gevelbeplating wordt al jaren niets aangedaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>In voorkomende gevallen wanneer een reeks van identieke klachten dreigt te ontstaan, die niet snel lijken te kunnen worden opgelost, al in een vroeg stadium een probleemeigenaar binnen de corporatie aan te wijzen.</li> <li>In de communicatie naar klagers en andere bewoners over uitvoering van werkzaamheden eenduidig en volledig te zijn, waardoor misverstanden of onjuist gewekte verwachtingen worden vermeden. Daarbij is het raadzaam ook de redenen te vermelden waarom bepaald herstel of onderhoud niet wordt uitgevoerd.</li> <li>Indien nodig, maatregelen te nemen die het verder afbladderen en het verontreinigen van de tuinen door naar beneden vallende verfstrengen te vermijden.</li> <li>Klager en bewoners spoedig te informeren over de plannen met betrekking tot de aansluiting op de stadsverwarming en de gelijktijdig geplande isolerende werkzaamheden aan de woningen</li> </ul>	Volledig	
Woonwaard	046	Heerhugowaard	4-12-23		dossier voorgelegd ter beoordeling		verschillende technische klachten nieuwbouwwoning			
Woonwaard	052	Alkmaar	27-12-23		Zitting gepland		langdurige burenoverlast			

# Wooncompagnie

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Wooncompagnie	023	Monnickendam	15-06-23	Nvt	Afgehandeld	31-1-2024	langdurige overlast	Nvt	Nvt	Huurder heeft laten weten dat het nu rustig/handhaaft klacht niet
Wooncompagnie	028	Purmerend	13-07-23	Nee	Afgehandeld	10-8-2023	Schutting niet goed mee omgegaan en later verwijderd zonder overleg/betreft koopwoning naast huurwoning	Nvt	Nvt	De commissie is tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet ontvankelijk is op basis van art. 1 van ons reglement. U bent namelijk geen huurder, medehuurder of kandidaat-huurder. Wat u kunt doen is uw recht via een civiel traject bewerkstelligen, mogelijk via een rechtsbijstand.
Wooncompagnie	038	Wieringerwerf	3-10-2023		huurder laat t weten als alles gereed is 13-02-2024		Na brand in maart 2022 nog geen hersteld van de schade			
Wooncompagnie	047	Blokker	6-12-23	Nee	Afgehandeld	13-2-2024	vocht-/schimmelproblematiek	Nvt	Nvt	huurder heeft ook Huurcommissie ingeschakeld, i. indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.

## Woningstichting Den Helder

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Wst Den Helder	004	Den Helder	7-1-2023/30-03-2023	Ja	Afgehandeld	2-1-2024	Klacht over openbaar parkeerterrein/modder/geen goede bestrating	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dat nadere aanpassingen aan het betreffende parkeerterrein niet nodig blijken te zijn.</li> <li>•Klachten van huurders waar mogelijk voortvarend aan te pakken en het resultaat van de aanpak schriftelijk terug te koppelen aan de indieners.</li> <li>•Een mediatie gesprek met indieners van klachten in een vroeg stadium te overwegen.</li> <li>•Aandacht te besteden aan een zorgvuldige communicatie met klagers en deze zo mogelijk vast te leggen en/of schriftelijk te bevestigen</li> </ul>	Volledig	Klacht heeft door verschillende redenen van alle partijen lang gelopen
Wst Den Helder	016	Den Helder	14-4-2023	NvT	Afgehandeld	29-4-2023	zonnepanelen geplaatst zonder informatie/contact/overeenkomst e.d. Corp. Reageert niet op vragen	NvT	NvT	Corporatie heeft het met klager opgelost



# Beter Wonen

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Beter Wonen	008	Hippolytushoef	5-03-23	Ja	Afgehandeld	4-7-2023	Overlast burens/vocht-/schimmelprobleem/beloftes worden niet nagekomen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering van hetgeen ter zitting is toegezegd in reactie op nog bestaande klachten en gebreken.</li> <li>• Rekening te blijven houden met de bijzondere omstandigheden van mevrouw Valenkamp.</li> <li>• In die situaties waarbij buurtbemiddeling een instrument kan zijn om verstoorde verhoudingen tussen burens te normaliseren, met enige druk schriftelijk aan te dringen op deelname.</li> </ul>	Volledig	
Beter Wonen	024	Hippolytushoef	21-06-23	Ja	Afgehandeld	5-12-2023	over de wijze waarop het voorstel tot huurverhoging tot stand is gekomen	<ul style="list-style-type: none"> <li>•De op grond van de toekenning van een 'groen label' aan de woningen .....straat ... en ..... voor de per 1 juli 2023 toegepaste huurverhoging voor klagers in stand te laten.</li> <li>•Te overwegen het opstellen van een nieuw energie index rapportage gepland voor 2026 naar voren te halen en al in uit te laten voeren.</li> <li>•De energie index rapportage te laten opstellen door een bezoek aan de afzonderlijke woningen in het complex in plaats van via aanwijzing van een representatieve woning, waarbij overigens wel rekening zal moeten worden gehouden met de regel dat voorzieningen die huurders voor eigen rekening hebben aangebracht (of laten aanbrengen) niet meetellen.</li> <li>•Over de plannen met betrekking tot energie besparende maatregelen aan de woningen en het hanteren van energie index rapporten breed en goed te communiceren met de huurders.</li> <li>•Telefonische contacten met huurders consequent en zorgvuldig vast te leggen in een klanten contact systeem.</li> </ul>	Niet volledig	Het deeladvies waar de corporatie geen opvolging aan kan geven is dat bij de vaststelling van het energielabel geen onderscheid gemaakt wordt tussen voorzieningen die door de huurder of de verhuurder is aangebracht. Dus als een bewoner bijvoorbeeld voor eigen rekening isolatieglas heeft aangebracht, dan telt deze voorziening ook mee in het energielabel (het gaat immers om de energetische kwaliteit van de woning).
Beter Wonen	025	Hippolytushoef	21-06-23	JA	advies verstuurd/wachten reactie corpo	5-12-2023	over de wijze waarop het voorstel tot huurverhoging tot stand is gekomen	zie bovenstaand bij nr 13	zie bovenstaand bij nr 13	zie bovenstaand bij nr 13
Beter Wonen	044	Hippolytushoef	27-11-23		dossier voorgelegd ter beoordeling	27-11-2023	Klacht over mutatiekosten/manier van inspecteren			

# Van Alckmaer

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Van Alckmaer	003		12-1-2023	Nee	Afgehandeld	16-1-2023	Klacht SVNK/Van Alckmaer- woning niet toegewezen ivm ontbreken	NvT	NvT	Corporatie heeft juist gehandeld
Van Alckmaer	015	Alkmaar	12-04-23	NvT	Afgehandeld	22-5-2023	Van Alckmaer wil me dwingen mijn huidige woning te verlaten en te verhuizen op uiterlijk 7 mei. Het huurcontract van de .....straat ging in per 1 april. Er waren vele tegenslagen en onvolkomenheden (lekkage vloerverwarming, zonnepanelen werken nog steeds niet, de verkeerde postcode werd gehanteerd door de verhuurder etc.etc.etc). Ik heb aangegeven langer nodig te hebben om te kunnen verhuizen en mijn oude woning op te leveren. Ivm sloop?	NvT	NvT	Corporatie is tot overeenstemming gekomen met de klager
Van Alckmaer	021	Alkmaar	19-04-23	NvT	Afgehandeld	20-6-2023	heeft op basis van summiere situatie negatieve verhuurdersverklaring gekregen	NvT	NvT	Corporatie heeft uiteindelijk verklaring aangepast/huurder tevreden
Van Alckmaer	026	Alkmaar	28-06-23	NvT	gevraagd klacht handhaven	31-12-2023	bezwaar servicekosten recreatieruimte	NvT	NvT	Huurder heeft niet meer gereageerd op laatste mail met vraag handhaven
Van Alckmaer	030	Alkmaar	01-08-23	Nee	Afgehandeld		Klachten over geluidsoverlast en isolatie	NvT	NvT	Huurder heeft rechtsbijstand ingeschakeld/conform reglement niet in behandeling genomen
Van Alckmaer	031	nb	11-08-23		erag gevraagd of zitting nog opprijs wordt gesteld 13-02		klachten over gedrag en toepassen toewijzingsprocedure.			
Van Alckmaer	032	Turkije	24-08-23		Wacht op verslag		Klacht over het niet verstrekken van een positieve verhuurdersverklaring			
Van Alckmaer	053	Alkmaar	27-12-2023	Nee	Afgehandeld	15-1-2023	klacht over huurverhoging	NvT	NvT	op basis van ons reglement art 5 lid d. niet ontvankelijk

## Welwonen

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Welwonen	050	Enkhuizen	14-12-23		Dossier opgevraagd 02-01-2024 / 13-02-2024		Diefstal fietsen uit gemeenschappelijke ruimte waarvan ?deur te lang open blijft staan			

## Woningstichting Langedijk

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Wst Langedijk	041	Broek op Langedijk	12-10-23		dossier voorgelegd ter beoordeling/zitting plannen		slechte communicatie/informatie (VvE)			

## Woningstichting Het Grootslag

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behande- ling genome- n	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
Wst. Het Grootslag	011	Wervershoof	8-03-23	NvT	Afgehandeld	20-5-2023	Schendig privacy door corporatie	NvT	NvT	klager heeft niet meer gereageerd
Wst. Het Grootslag	051	Wervershoof	21-12-23		dossier voorgelegd ter beoordeling		Afspraken meterkast 3 fasen maken worden niet nagekomen			

# SVNK

Corporatie	Volgnr	Woonplaats	Ontvangstdatum	In behandeling genomen	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies geschillencommissie -> corporatie	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
SVNK	042		22-10-23	Nee	Afgehandeld	21-11-2023	meneer heeft klacht over SVNK /uitgeschreven na niet betaald in 2017/volgens meneer zijn er geen mails gestuurd	NvT	NvT	artikel 5, lid 1a, is uw klacht niet ontvankelijk