

JAARVERSLAG 2025

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 NHN	4
4. Overzicht aantal klachten 2025	6
5. Overzicht vergoedingen 2025	7
6. Toelichting	8
7. Bijlage: Overzicht klachten en afhandeling per corporatie	12
8. Bijlage: Overzicht Klachten 2024 afgehandeld in 2025	48

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^e lid Woningwet 2015

Artikel 55b Woningwet 2015 luidt:

Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement over de behandeling van klachten over het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.

Artikel 109 van het BTIV luidt:

Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.

Het per 1 januari 2021 van kracht zijnde reglement Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord is in overeenstemming met het hierboven genoemde voorbeeldreglement.

Onafhankelijk advies

Met de klachtrechtregeling wordt beoogd, dat de toegelaten instelling met betrekking tot klachten van advies wordt gediend door een van haar onafhankelijke instantie. Dit bevordert een zorgvuldige behandeling van klachten en draagt bij aan het beter functioneren van de toegelaten instelling.

Soort klachten

De klachten, bedoeld in dit reglement, kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Procedures waarmee de huurders te maken krijgen
- Onderhoud en renovatie van de woning
- (Geluids-)overlast
- Gedragingen of nalatigheden van personen die bij of voor de betrokken instellingen werkzaam zijn, zoals medewerkers, aannemers, huismeesters, schoonmakers e.d.
- De interne aanpak bij klachten/ontevredenheid
- Het toewijzen van woonruimte
- Herstel van inschrijvingsduur

Geen overdracht bevoegdheden

De geschillencommissie 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 haar definitieve beslissing op de klacht en mag hier alleen gemotiveerd van afwijken.

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

Onbevoegd

De Bovenregionale Geschillencommissie is onbevoegd te adviseren over:

- Geschillen 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 en bij de commissie in het algemeen het jaarverslag in de loop van maart 2026 voor verzending gereed gekomen.

3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord

2025 In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord in 2025 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 2025 de heer drs. R.T.B. Visser.
Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2025 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 2025:

- 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 2025:

- de heer H. van Gameren
- mevrouw drs. D. Stricker
- de heer B. Houtkooper

Rooster van aftreden

Naam	Lid namens	Ingangsdatum	Datum van aftreden 1e termijn	Datum van aftreden 2e termijn
Reginald Visser	Onafhankelijk voorzitter	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029
Dick Damsma	Corporaties	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029
Dick Visser	Corporaties	01-05-2023	01-05-2027	01-05-2031
John Leystra	Corporaties	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029
Yvonne van Roon	Corporaties	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029
Henk van Gameren	Huurdersorganisaties	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029
Bob Houtkooper	Huurdersorganisaties	14-03-2023	14-03-2027	14-03-2031
Diana Stricker	Huurdersorganisaties	01-01-2021	01-01-2025	01-01-2029

Secretariaat De functie van onafhankelijk ambtelijk secretaris van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord werd in 2025 uitgeoefend door mevrouw C. Beerse (Woonwaard) in deeltijd 0,5 fte.

Nieuwe leden De commissie verzoekt de deelnemende corporaties én de huurdersorganisaties van de deelnemende corporaties ter versterking van de commissie één of twee leden voor te dragen.

4. Overzicht klachten 2025

Categorie	2025	2024	2023	2022	2021
Ontvankelijk	29	12	28	27	25
Niet ontvankelijk	2	10	9	3	8
Alsnog door corporatie opgelost	17	7			
Anders*	29	25	16	17	20
Nog in behandeling	7	8	0	0	0
Totaal aantal	84	62	53	47	53

Corporatie	Aantal woningen	Klachten per 1.000 woningen %	Aantal klachten 2025	NvT*	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk	Nog in behandeling	Eind besluit cf. advies	Eind besluit contrair /gedeeltelijk	Eind besluit onbekend
Beter Wonen	1.048	0,0	0							
De Vooruitgang	1.313	0,8	1			1		1		
De Woonschakel	6.477	1,1	7	3		4		4		
Wst. Het Grootslag	2.801	1,1	3	1		1	1			1
Intermaris	16.936	1,0	17	8	1	6	3	3		
Kennemer Wonen	10.577	1,2	13	7	1	3		1		1
Van Alckmaer	2.791	0,7	2	2						
Welwonen	2.252	0,4	1	1						
Wst. Anna Paulowna	1.348	1,5	2	1		1				
Wst. Den Helder / Helder Vastgoed	9.269	0,1	1			1	1			
Wooncompagnie	13.543	1,3	18	13		5		3	2	
Woonwaard	15.439	0,8	12	3	3	3	4	1		
Woonstichting Langedijk	1.571	0,6	1	1						
Woontij	2.349	0,0	0							
SVNK			2			2				
Woonmatch			1			1		1		
Corp. niet bekend/ niet aangesloten			3	3						
Totalen	87.714	1,0	84	43	5	29	7	20	0	5

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

In 2025 zijn er 8 klachten afgehandeld, die in 2024 zijn binnengekomen. Waarvan er 7 ontvankelijk waren, 1 NvT.

Aantal zittingen/bijeenkomsten in 2025

In 2025 hebben er 7 zittingen plaatsgevonden die betrekking hadden op een klacht ingediend in 2024 en 19 zittingen over een klacht ingediend in 2025. Alle leden van de geschillencommissie komen één keer per jaar plenair bijéén voor onder andere het bespreken van het (concept) jaarverslag.

De voorzitter en de secretaris sluiten één keer per jaar aan bij een overleg met alle bestuurders waarbij het jaarverslag wordt toegelicht en besproken.

5. Overzicht vergoedingen 2025

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.

Vergoedings-regeling

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, waarvoor hij een hogere vergoeding ontvangt.

Jaarlijkse aanpassing vergoedings-regeling

De commissie stelt in de tweede maand na het verstrijken van een kalenderjaar de afrekening vast en past periodiek op de vergoedingen het percentage toe waarmee de vergoeding wordt verhoogd. De vergoedingen voor 2026 worden met 3,3 % (CPI 2025) verhoogd, de kilometervergoeding blijft op het fiscaal onbelaste niveau van € 0,23 per kilometer. De aangepaste vergoedingen worden aan het begin van het nieuwe kalenderjaar bekend gesteld.

Overzicht kosten commissie 2025

Kostenoverzicht 2025

Omschrijving	Bedrag
Vergoeding leden en kosten voorzitter	€ 18.884,53
Ambtelijk secretariaat	€ 50.147,28
Kosten verzending/representatie	€ 704,91
Microsoft account geschillencommissie	€ 141,60
Totaal	€ 69.878,32

De kosten omgerekend over het totaal aantal woningen zijn € 0.80 per woning

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 2025 is het vijfde verslag van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord. In 2025 zijn geen nieuwe leden toegetreden tot de commissie. De commissie beschikt echter over een onvoldoende aantal leden op voordracht van huurdersorganisaties om voor de jaarlijks toenemende zittingen uit te kunnen putten. Ook het aantal leden op voordracht van de corporaties kan versterking gebruiken.
2. Bij de instelling van de Bovenregionale Geschillencommissie werd op basis van, in het recente verleden, ingediende geschillen uitgegaan dat er ongeveer 10 tot 15 geschillen per jaar zouden worden ingediend. Het aantal geschillen is ook dit vijfde 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 geschillen door de beperkte beschikbare functionele ruimte van de secretaris. De voor de commissie beschikbare urencapaciteit schiet ondanks de uitbreiding in 2025 nog tekort om de ingediende geschillen administratief tijdig te kunnen verwerken. In 2024 hebben de bestuurders van de deelnemende corporaties al ingestemd om met ingang van 2025 voor het secretariaat 0,5 fte aan te wenden. Hetgeen een uitbreiding van 3 uur per week naar 18 uur per week betekende. Echter in de loop van het jaar is gebleken dat er door de stijging van het aantal ingediende geschillen nog steeds onvoldoende capaciteit beschikbaar is voor een tijdige afhandeling door het secretariaat. Dit heeft ook tot gevolg dat overige werkzaamheden, zoals vergoedingen uitkeren, wet en regelgeving bijhouden etc. niet de aandacht krijgen die ze nodig hebben.
3. In 2025 hebben er in totaal 26 zittingen van de commissie plaatsgevonden. Zeven zittingen betroffen geschillen ingediend in 2024. Het is arbeidsintensief om een zitting te kunnen plannen. Commissieleden, klager (en degenen die hen eventueel ter zitting bijstaan) en medewerkers van de corporaties zijn soms niet eenvoudig op een datum en tijd bijéén te brengen. Dit ondanks het feit dat er in de uitnodiging wordt aangegeven dat het niet mogelijk is om de zitting te verplaatsen. Tevens dient bij de samenstelling van de commissie rekening te worden gehouden met de relatie van leden (uit het recente verleden) met de in de klacht betrokken corporaties en/of huurdersorganisatie van betrokken corporatie.
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 geschillenafhandeling. 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. Ook is het voorgekomen dat klager na het plannen van de zitting de klacht intrekt.

5. Ter zitting wordt afgetast in hoeverre het mogelijk is om tot een voor klager en corporatie passende oplossing van het geschil 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 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 intern 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 bij voorkeur een bijeenkomst met de betrokken huurders te beleggen om uitleg te geven en daarmee eventuele onduidelijkheden te voorkomen / te verhelpen. Daarnaast wordt geadviseerd om voor de huurder duidelijk te maken dat een aannemer in opdracht van de corporatie zijn activiteiten uitvoert en de corporatie als opdrachtgever verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van het project of de opdracht van werkzaamheden.
6. Nogal wat geschillen kennen een lange aanloop in de tijd, soms jaren, alvorens het geschil bij de commissie wordt aangeboden. In die tijd zijn vaak verschillende medewerkers van de corporatie bij het geschil betrokken geraakt, zonder dat deze adequaat wordt opgepakt. De commissie beveelt nogmaals 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. Naar de mening van de commissie zou hiermee het aantal bij de commissie aangebrachte geschillen kunnen afnemen.
7. Het bovenstaande geldt in versterkte mate bij huurders met een dusdanige beperking dat zij in het zelfstandig wonen ambulant worden begeleid. Een case manager met enige sociaal maatschappelijke achtergrond kan in de klachtenafhandeling op de situatie passender en dus vaak voor beide partijen adequater reageren.
8. Relatief veel geschillen betreffen gedurende een lange periode geluidsoverlast van medebewoners. De commissie realiseert zich dat een objectieve vaststelling van geluidsoverlast, dat zich onderscheidt van normale leef geluiden, 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 ingeval van ernstige overlast uitvoeren van een leefbaarheidsonderzoek in het betreffende complex kan tot inzicht leiden of en in hoeverre de overige bewoners ook de (geluids-)overlast van medebewoners ervaren.
9. Daarnaast is het de commissie opgevallen dat dit jaar relatief veel geschillen ernstige schimmelvorming en vochtklachten in de woning betreffen. In het algemeen blijken deze klachten op te treden na renovatie en isolatie van de woning. Als oorzaak blijkt veelal dat bewoners de woning onvoldoende ventileren en zij zich niet realiseren dat een goed geïsoleerde woning (meer) ventilatie nodig heeft om de vochtigheid in de woning niet te hoog te laten oplopen waardoor condensatie van vocht en schimmelproblemen ontstaan. Corporaties doen er naar de mening van de commissie verstandig aan de huurders van goed geïsoleerde woningen uitgebreid te informeren hoe de betreffende woning bewoont dient te worden.

10. Nog steeds betreffen een aantal geschillen de administratie van de inschrijving bij de SVNK en Woonmatch. Gebleken is dat het lastig is een goed beeld van de administratieve geschiedenis van de inschrijving te verkrijgen, zeker voor wat betreft de periode voordat werd overgegaan tot éénmalige inschrijving van woningzoekenden. Door het ontbreken van de gegevens voor wat betreft de (door de ingeschrevene niet ontvangen) uitschrijving is het voor de commissie dan ook moeilijk zich een oordeel over de kwestie te vormen. De vraag doet zich voor of het mogelijk is dat SVNK en Woonmatch met in achtneming van de regels van de Autoriteit Persoonsgegevens in- en uitschrijvinggegevens over een lange periode bewaren.
11. 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 nog steeds de reactie op het advies van de commissie wordt gegeven door een corporatiemedewerker, die vaak ook is betrokken bij het geschil. 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. Overigens wordt dit bij het versturen van het verslag in de mail duidelijk aangegeven.
12. 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 geschillen. 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 het geschil. In de uitgebrachte adviezen aan de betrokken corporatie wordt hierop gewezen.
13. Niet iedere corporatie beschikt over een interne klachtencoördinator. Klachten worden dan intern afgedaan door een hoger niveau in het bij de klacht betrokken team of de teammanager. De commissie constateert dat van een onafhankelijke blik op de klacht dan niet altijd sprake was. De commissie meent dan ook dat een interne klachtencoördinator onafhankelijker een klacht over het betrokken team kan beoordelen en bovendien een corporatie brede harmonisatie in de wijze van klachten afhandeling kan borgen.
14. Het komt regelmatig voor dat een corporatie van mening is dat het geschil niet in behandeling kan worden genomen. Echter dat oordeel is aan de commissie die op basis van het gestelde in het Reglement artikel 5 oordeelt of een geschil in behandeling kan worden genomen.
15. Het is de commissie opgevallen dat niet alle corporaties de informatie over de Bovenregionale Geschillencommissie duidelijk op de website vermelden. Met name de procedure en het reglement ontbreekt nogal eens.

16. De Woningwet verplicht corporaties om voor de afhandeling van geschillen 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 commissie vraagt op deze plek speciale aandacht voor een reglementswijziging: vanaf 1 januari 2024 schrijft artikel 9 namelijk voor dat de bestuurder bij de kennisgeving van zijn besluit klager erop wijst dat hij de kwestie ook aan de huurcommissie kan voorleggen (lid 8); dat moet dan wel binnen een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van “de verhuurder” (in ruime zin) heeft plaatsgevonden. Daar lijkt nog niet (in alle gevallen) gevolg aan te worden gegeven.

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 geschil, 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.

Daarnaast heeft de commissie een aantal andere wijzigingen in overweging. De commissie zal door middel van een separate brief de corporaties vragen om aanpassing van het reglement.

17. 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.

28 maart 2026

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



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

7. Bijlage: Overzicht klachten per corporatie.

Klachtenoverzicht De Woonschakel

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1687 VV	Wognum	16-1-2025	Ja	Afgehandeld	6-6-2025	lekkage/vocht-schimmel	Bij herhaalde klachten gedurende een langere periode over vochtproblemen in de woning en discussie over de oorzaak daarvan eerder, door objectieve meting over het verloop van de relatieve vochtigheid en het CO2-gehalte in de woning, meer duidelijkheid over de mogelijke oorzaak te verkrijgen. De ter zitting toegezegde maatregelen om de oorzaak van de te hoog ervaren relatieve vochtigheid in de woning van de familie ook daadwerkelijk te nemen en over de uitvoering en het resultaat daarvan met de familie in overleg te treden. Een hernieuwde start in de relatie met de familie te nemen.	Volledig	
1671 LD	Medemblik	6-2-2025	NvT	Afgehandeld	4-6-2025	lekkage voordeur/vochtverlast berging	NvT	NvT	Mevr reageert niet meer

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1655 KT	Sijbekarspel	6-4-2025	Ja	Afgehandeld	29-7-2025	Gedrag corporatie mbt uitspraak huurcommissie	In voorkomende gevallen scherper te analyseren waar een geschil met een huurder op is gebaseerd. In gesprek gaan en beter navragen naar de achtergronden van de kwestie, kan tot een beter inzicht in de onder een klacht liggende problematiek leiden; Zeker te stellen dat de woningen uit het betreffende complex met twee slaapkamers worden aangeboden op de website voor woningzoekenden; Voor het berekenen van de woningwaardering het model van de Huurcommissie te volgen of wanneer daarvan wordt afgeweken, dit in de waardering te motiveren. Te overwegen klager een stoffelijke geste te doen toekomen als tegemoetkoming in de door hem rond de huurcommissie-procedures gemaakte kosten en bij wijze van genoegdoening voor het gerezen en niet eerder onderkende misverstand en ter herstel van de relatie.	Volledig	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1687 CM	Wognum	18-4-2025	Nvt	Afgehandeld	21-8-2025	Niet eens met voorwaarde jaar blijven huren na woningruil/wil via reguliere weg verhuizen	Nvt	Nvt	Corpo heeft het alsnog opgelost
1611XN	Bovenkarspel	8-9-2025	Ja	Afgehandeld	20-1-2026	klacht over handelen medewerker/organisatie	Indien blijkt dat een huurder niet op de standaard contact procedures reageert, na te gaan wat daarvan de oorzaak zou kunnen zijn en de communicatie meer af te stemmen op de bijzondere situatie. Er voor zorg te dragen dat besluiten, zeker als het gaat over het al of niet doorvoeren van huurmutaties, foutloos in de administratie worden doorgevoerd.	Volledig	
NB	NB	9-12-2025	NvT	Afgehandeld	7-1-2026	Nieuwe keuken wordt anders geplaatst waardoor dan raam niet meer kan worden gewassen	NvT	NvT	Corpo heeft het alsnog opgelost

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1671 KS	Medemblik	15-10-2025	Ja	Afgehandeld	18-12-2025	inzake structurele overlast en gebrekkige opvolging door De Woonschakel	Alsnog bij de bewoners van no. ■ aan te dringen op het meewerken aan buurtbemiddeling. Gedurende een langere periode geluidsmetingen in de woning van klager uit te voeren. Een bewonersonderzoek in het betreffende complex uit te voeren. Indien er, objectief gezien, sprake is van ontoelaatbare geluidsoverlast en interventies leiden na verloop van tijd niet tot verbetering van de situatie, over te gaan tot een procedure om de huurovereenkomst met de huurder no. ■ te beëindigen.	Volledig	

Totaal 7

Klachtenoverzicht Intermaris

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1442 SL	Purmerend	6-1-2025	NvT	Afgehandeld	23-7-2025	Langlopende lekkage/vocht-schimmel	NvT	NvT	klacht was nog niet bij corpo ingediend/zijn volop bezig met het afhandelen hiervan, afwachten 08-07 / zie ook klacht 17-08-2025 / alsnog een zaak
1443 KK	Purmerend	11-02-25	Ja	Afgehandeld	28-5-2025	vervuiling bergingsgangen	De commissie adviseert (de bestuurder van) Intermaris om de klacht gegrond te verklaren en de betreffende camerabeelden, voor zover nog aanwezig, te bekijken en deze (na aangifte) met de politie te delen met het verzoek om ze (nader) te onderzoeken en de daders op te sporen en te vervolgen, waarmee de corporatie ook haar eigen belang zou dienen. De aanpak levert immers op den duur een kostenbesparing op.	Gedeeltelijk (corpo) doet nog geen aangifte	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1624 VW	Hoorn	25-3-2025	Ja	Afgehandeld	27-7-2025	Stank(drugs)/vliegen overlast benedenburen	Klager nogmaals aan te bieden gebruik te maken vd diensten van buurtbemiddeling. Hierbij actief aan te geven hoe en waar deze dienst te bereiken is en te monitoren of idd buurtbemiddeling is ingeschakeld. In die gevallen waarbij vermoed kan worden dat bij huurders sprake kan zijn van een beperkt taalgebruik of beperkte sociale vaardigheden actiever de inzet van buurtbemiddeling onderling te begeleiden. Het ventilatiesyst. in de woningen van klager en benedenbuurman op goede werking te controleren om uit te sluiten dat via die weg de rooklucht de woning van klager binnenkomt. Bij overlast van grasvliegjes huurders te adviseren horren met kleine gaasgroottes te plaatsen om de kleine insecten afdoende te weren.	Bijna volledig/lfbho nog niet_____	
								Vervolg advies: De gevel van de betreffende blokken te inspecteren op plekken van grasvliegjes en daar waar ze zijn aangetroffen deze af te dichten. Tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de corpo zijn te vergen. Te overwegen in complexen, in overleg met de bewcommissie, een leefbaarheids-onderzoek te laten uitvoeren.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1624 HE	Hoorn	26-3-2025	NvT	Afgehandeld	22-7-2025	slechte communicatie en herstelkosten na verhuur woning	NvT	NvT	corpo heeft alsnog opgelost
1624 GD	Hoorn	4-7-2025	NvT	Afgehandeld	27-7-2025	Burenruzie/ Intermaris heeft klacht afgedaan	NvT	NvT	corpo heeft alsnog opgelost
1625 HW	Hoorn	7-7-2025	Nee	Afgehandeld	16-9-2025	geschil over servicekosten	NvT	NvT	meneer laten weten dat hij een geschil over de servicekosten moet indienen bij de Huurcommissie
1448 NK	Purmerend	18-8-2025	NvT	Afgehandeld		Openbare tuin wordt niet onderhouden/ erfafscheiding buren en overlast door onduidelijke toegang woning buren	NvT	NvT	corpo heeft alsnog opgelost

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1442 SL	Purmerend	17-8-2025	Ja	wachten reactie corpo op verslag/klager heeft ook nog vragen gesteld		Langlopende lekkage/vocht-schimmel	De klachten gegrond te verklaren; Op de kortst mogelijke termijn de gevolgschades in de woningen van klagers te repareren of, als huurders dat zelf willen doen, hen de redelijke kosten van deze werkzaamheden vergoedt; Klagers voor het gederfd woongenot met toepassing van het Gebrekenboek van de huurcommissie een huurprijskorting toe te staan,	Vervolg advies: waarbij de lekkages hebben te gelden als zoge-noemde B-gebreken en de gevolgschades als C-gebreken; en Als de lekkages onverhoopt terugkeren, deze onmiddellijk te verhelpen en daarbij proactief te werk te gaan.	
1443XG	Purmerend	26-10-2025	NvT	Afgehandeld	10-11-2025	Afwijzing woning-toewijzing [REDACTED] /stadsurgentie	NvT	NvT	corpo gaat alsnog direct bemiddelen
1443LB	Purmerend	30-10-2025	Nvt	Afgehandeld	12-1-2026	Afwijzing woning-toewijzing [REDACTED] /stadsurgentie	NvT	NvT	Erkenning en directe bemiddeling vanuit corpo

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1628EP	Hoorn	3-11-2025	Ja	Wachten op verslag		het verlies van mijn inschrijfduur als woningzoekende			
1622 BW	Hoorn	29-11-2025	Ja	wachten verslag		verkeerde deuren geleverd en gemonteerd na mutatie/wordt niet opgelost door corpo			
1622ZA	Hoorn	3-12-2025	NvT	Afgehandeld	19-1-2026	Ongelijke behandeling/de afwijzing van Intermaris te toetsen aan bestaande, aantoonbare regelgeving en aan officieel vastgesteld beleid. Zolang er geen document bestaat waarin de boosterruimte formeel is aangewezen als exclusieve scootmobielruimte, en zolang er geen regelgeving kan worden overgelegd die het samen stallen van motoren, scooters en elektrische voertuigen verbiedt, ontbreekt de juridische basis om mijn motorvoertuig te weigeren	NvT	NvT	corpo heeft het alsnog opgelost

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1447 EH	Purmerend	13-12-2025	NvT	Afgehandeld	5-2-2025	Hoge gasrekening door defect/wil compensatie	Nvt	NvT	klager heeft klacht ingetrokken ivm persoonlijke omstandigheden
1628 TR	Hoorn	13-12-2025		Dossier opgevraagd 17-12		electra in berging en overlast bureen			
1623 PA	Hoorn	25-12-2025		Dossier opgevraagd 06-01-2026		overlast bureen/corpo onderneemt niets			
1443 HE	Purmerend	29-12-2025		Zitting 25-02		eigendom inbouwapparatuur/ afspraken Wherestad -> Intermaris			

Totaal 17

Klachtenoverzicht Kennemer Wonen

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1906 XB	Heiloo	27-1-2025	Ja	Afgehandeld	30-6-2025	Corporatie houdt zich niet aan advies commissie en gedane uitspraken tijdens zitting	nvt/was al eerder gegeven	nvt	mevr heeft uiteindelijk toch lade/vergoeding gekregen
1811 ES	Alkmaar	12-2-2025	NvT	Afgehandeld	10-6-2025	zware overlast/corpo doet niets	NvT		02-06-2025 klager reageert niet meer op mails
1902 SK	Castricum	6-3-2025	Ja	Afgehandeld	3-8-2025	klacht met betrekking tot een onaangekondigd bezoek van de afdeling Sociaal Beheer van Kennemer Wonen.	Gezien het vorenstaande is de commissie van mening dat de woningcorporatie voldoende inspanningen heeft verricht als wat van een goed verhuurder mag worden verwacht op de niet concreet gemaakte klacht betreffende stalking en adviseert de Bovenregionale Geschillencommissie (de bestuurder van) Kennemer Wonen om de klacht ongegrond te verklaren. Ten aanzien van de klacht betreffende de vraag	Nvt ivm ongegronde klacht <u>Vervolg advies:</u> naar het medicijngebruik van de huurder is de commissie van mening dat deze vraag irrelevant was en adviseert de commissie (de bestuurder van) Kennemer Wonen om dit klachtonderdeel gegrond te verklaren. Hiervoor zijn overigens al excuses aangeboden.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvan kelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1823 WJ	Alkmaar	11-3-2025	Ja	Afgehandeld	13-10-2025	Stankoverlast andere woning en ventilatieprobleem/ vocht-schimmel	Het is voor de commissie aannemelijk geworden dat de klimaatregeling in de woning van klager niet optimaal is. Door de daardoor mogelijk te hoge luchtvochtigheid is er schimmelvorming op plafond en wanden van de badkamer. Bij een goede werking van het WTW-systeem zou die situatie zich niet mogen voordoen. Het installatiebedrijf heeft kennelijk de reparatie en afstelling van het ventilatiesysteem niet juist uitgevoerd. De corporatie heeft laten weten, na klachten van meerdere huurders over de dienstverlening, afscheid te nemen van het betreffende installatiebedrijf. De corporatie heeft toegezegd het WTW-systeem op een goede werking te zullen laten controleren en met name de motor te laten inspecteren.	Volledig Vervolg advies: Ook de ventilatiekanalen zullen indien nodig worden gereinigd. Door de corporatie is de schimmel in de woning van klager zal worden verwijderd en er schimmelwerende verf wordt aangebracht. De corpo heeft aangegeven de ontstane situatie te betreuren en de communicatie naar de huurders over de dienstverlening na het indienen van klachten te verbeteren. Daarnaast heeft de corpo toegezegd dat zij het zeker zullen stellen dat na het indienen van klachten per mail of telefonisch deze zonder vertraging kunnen worden afgehandeld. Vermelde toezeggingen onverkort en zo snel als mogelijk na te komen	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1115 BL	Duivendrecht	16-4-2025		Afgehandeld	1-12-2025	verwacht van cie opschorting loonbeslag en aanleveren bewijsstukken	NvT	NvT	klager reageert niet meer
1906 AX	Limmen	20-5-2025	NvT	Afgehandeld	14-8-2025	Schade vloer ontstaan na lekkage/komt geen reactie-oplossing	NvT	NvT	door corpo alsnog opgelost
1901 HH	Castricum	27-6-2025	NvT	gevraagd welke weg/Huco/ BRGC/ vraag opnieuw gesteld 07-07 na ontzettend veel mails van meneer	01-08-2025	een aantal ernstige gebreken aan mijn woning	NvT	NvT	Na contact met begeleiding is stroom aan mailverkeer geëindigd
NB	Castricum	14-7-2025	NvT	Afgehandeld	NvT	klacht over onderhuur	NvT	NvT	mail in cc ontvangen
1901 HH	Castricum	16-7-2025	Nee	Afgehandeld	21-10-2025	aansluiten inductie/ schade kookplaat	NvT	NvT	klager reageert niet meer op mails met reactie corpo

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1722 GS	Zuid-Scharwoude	6-9-2025	NvT	Afgehandeld	12-11-2025	verloop toewijzing Oude Trambaan ■	NvT	NvT	Na reactie van de corpo heeft mevr laten weten dat dossier kan worden gesloten
1873 JG	Groet	6-9-2025	Nee	Afgehandeld	2-2-2026	discriminatie door corpo mbt tuin en overlast?	NvT	NvT	Liep gerechtelijke procedure/ huurcommissie /mevr heeft College voor de rechten van de mens ingeschakeld
1934 ED	Egmond a/d Hoef	28-10-2025		Wachten verslag/ reactie corpo		mag geen logeeradres meer zijn van Vrienden op de fiets			
1851 MG	Heiloo	28-11-2025		reactie verstuurd aan klager 12-01/wacht op reactie		Veel gebreken na tekenen huurcontract niet verholpen/ hoge gasrekening			

Totaal 13

Klachtenoverzicht Van Alckmaer

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1813 JX	Alkmaar	18-6-2025	NvT	Afgehandeld	5-11-2025	vocht-schimmel	NvT	NvT	Klager reageert niet meer op mails met reactie corpo
1813 SV	Alkmaar	13-8-2025	NvT	Afgehandeld	15-9-2025	afwijzing inwoning	NvT	NvT	afgewezen door corpo/klager reageert niet meer op mail

Totaal 2

Klachtenoverzicht Welwonen

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdatum	Ontvankelijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1602 SK	Enkhuizen	11-5-2025	nvt	Afgehandeld	4-11-2025	overlast buren/niet voldoende inzet corpo of geen reactie	nvt	nvt	Corpo heeft opgelost/ via andere procedure

Totaal 1

Klachtenoverzicht Woningstichting Anna Paulowna

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1761 GC	Anna Paulowna	30-1-2025	nvt	Afgehandeld	7-7-2025	Hittestress/geen toestemming airco/corpo onderneemt verder geen actie	nvt	nvt	Klager reageert niet meer
1764 HM	Breezand	29-7-2025		Wacht op reactie corpo op verslag		structurele verstoring van mijn woongenot; het ontbreken van maatwerk bij de huurverhoging per 1 juli 2025; het niet zorgvuldig omgaan met mijn privacy; ongelijke behandeling ten opzichte van andere huurders; het ontbreken van transparantie rond de woningwaardering (puntentelling).	De op de persoonlijke situatie van huurder met een beperking toegesneden benadering in voorkomende gevallen te blijven voortzetten. De ter zitting gemaakte afspraken met de woon-consulent over de mogelijke bouw van een volière en de voor- waarden die daarbij worden gesteld, spoedig ter hand te nemen. Eventuele door de klager te melden gebreken in en aan de woning te verhelpen.	nmb	

Totaal 2

Klachtenoverzicht Woningstichting Den Helder

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1782 LS	Den Helder	12-2-2025	Ja	nog in behandeling		langdurige burenoverlast	nog niet van toepassing		zaak is aangehouden ivm procedure corpo/ na afgesproken termijn stavaza gevraagd aan huurder/reactie voorgelegd aan corpo. Zij pakken dit verder op/klager heeft vervolgens weer gereageerd

Totaal 1

Klachtenoverzicht Woningstichting Het Grootslag

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1689 XE	Zwaag	16-4-2025	nvt	Afgehandeld	28-8-2025	Niet goed onderhoud uitvoeren aan WTW installatie	nvt	nvt	alsnog opgelost
1693 BJ	Hoogkarspel	20-6-2025	Ja	Afgehandeld	27-11-2025	stankoverlast burens wordt niet opgelost	De ter zitting besproken aanpak zo spoedig mogelijk af te ronden. In voorkomende gevallen zo spoedig mogelijk na het ontvangen van een klacht over stankoverlast zelf de ernst en mate van de overlast vast te stellen en mogelijke oorzaken op te sporen en te verhelpen. Te overwegen om een duidelijk en eenduidig contact/klacht overzicht bij te houden waarbij het zowel voor de eigen organisatie maar ook voor derden, inzichtelijk is hoe afhandeling en aanpak van de klachten in de loop van de tijd is verlopen.	Gedeeltelijk / Niet op het gehele advies gereageerd	
1619 XM	Andijk	13-12-2025		officiële klacht volgt nog					

Totaal 3

Klachtenoverzicht Woningstichting Langedijk

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1788LL	Julianadorp	28-10-25	NvT	Afgehandeld	4-11-2025	afwijzing woningtoewijzing [REDACTED], noord Scharwoude	NvT	NvT	Corpo heeft fout gemaakt/gaat mevr direct bemiddelen

Totaal 1

Klachtenoverzicht Wooncompagnie

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1452 XS	IJpendam	23-1-2025	NvT	Afgehandeld	8-7-2025	eigenlijk mail aan corpo gericht mbt late inplanning reparatie	NvT	NvT	klager reageert niet op mails
1446 EM	Purmerend	17-2-2025	NvT	Afgehandeld	8-7-2025	burenoverlast/ geen woongenot	NvT	NvT	klager reageert niet meer op mail met uitleg over procedure en vraag klacht handhaven
1771 BM	Wieringerwerf	7-5-2025	Ja	Afgehandeld	21-11-2025	Bezwaar factuur na plaatsing verhoogd toilet/renovatie	Er geen formele beletselen zijn de factuur voor de verhoogde toiletpot te handhaven. Bij het afschouwen van werkzaamheden in en aan woningen van huurders afspraken en eventuele toezeggingen schriftelijk te bevestigen. In de communicatie naar de huurder over een ingediend bezwaar reële suggesties en het inschakelen van de afdeling communicatie kan daaraan bijdragen. bewoordingen te hanteren. Lopende een afhandeling van de klacht over een in het geding zijnde factuur,	<u>Volledig</u> Vervolg advies: te voorkomen dat een aanmaning om betr factuur te voldoen wordt verzonden. De wijze waarop een klacht binnen de corporatie wordt afgehandeld op de website te vermelden. Een onafhankelijke klachten-functionaris in de organisatie aan te stellen.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1141JR	Monnickendam	2-4-2025	Ja	Afgehandeld	29-7-2025	Werkzaamheden aangeduid en benaderd als 'groot onderhoud', maar in werkelijkheid gaat het om een renovatie van zodanige aard dat het onmogelijk en onveilig is om in bewoonde staat te blijven tijdens de werkzaamheden. Start advies: Zorgvuldig te monitoren dat de nadere afspraken zoals die met de uitvoerders van de werkzaamheden zijn gemaakt, ook daadwerkelijk worden opgevolgd. Er zorg voor te dragen dat de overlast gevende	werkzaamheden in en aan de woning tussen 08.00 uur en 17.00 uur plaatsvinden. De bewoners door uitvoerders laten informeren welke werkzaamheden per dag zullen worden uitgevoerd, zodat de bewoners daar in hun overwegingen rekening mee kunnen houden om al of niet tijdens de uitvoering daarvan in de woning te verblijven. De rustwoning – schoon gehouden en wel - beschikbaar te houden voor bewoners die overdag geheel of gedeeltelijk niet in hun eigen woning kunnen zijn. Na afloop van de werkdag de woningen waar in en aan onderhoud wordt uitgevoerd voor de bewoners in bewoonbare staat worden achtergelaten en dat ook steekproefsgewijs te controleren.	<u>Volledig</u> Vervolg advies: Dit om snel op vragen en klachten passend en snel te kunnen reageren. Na afloop van het onderhoud aan de woningen in de Kam het proces met bewonerscommissie en bewoners te evalueren.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1441 ZK	Purmerend	25-6-2025	Ja	Afgehandeld	12-1-2026	Geen schadevergoeding nav vervangen ramen	De familie [REDACTED] alsnog een schadevergoeding van € 630,- uit te keren voor het niet meer kunnen hergebruiken van de raambekleding na de uitvoering van de werkzaamheden waarbij ramen zijn vervangen. Alert te zijn wanneer er sprake zou moeten zijn van 'dringende werkzaamheden' of renovatie, mede gelet op hetgeen in de wet ten aanzien van deze begrippen is voorgeschreven over het verschil in rechten en plichten van huurders en verhuurders. Het Sociaal Plan te herzien en te actualiseren zeker voor wat betreft de financiële regelingen en het toevoegen van een hardheidsclausule. Te overwegen een interne klachtenfunctionaris aan te stellen.	Vergoeding is overgenomen, op de andere adviezen niet gereageerd	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitskomst
1132 JZ	Volendam	26-6-2025	NvT	Afgehandeld	16-9-2025	overlast bovenbuurman	NvT	NvT	klager reageert niet meer
NB	NB	14-7-2025	NvT	Afgehandeld		afwijzing woning-toewijzing (koper)	NvT	NvT	Mevr heeft alsnog woning gekregen
1749 HD	Warmenhuizen	11-8-2025	Ja	Afgehandeld	18-12-2025	Mijn concrete verzoek aan u is of u een uitspraak kunt doen/ advies kunt uitbrengen of het redelijkerwijs te verlangen valt van een wooncoöperatie om actieve(re) rol in te nemen om zodoende te bemiddelen over de te hanteren termijn tussen een verzoek tot snoeien van bomen door een huurder en de uitvoering hiervan door een andere huurder, zoals in de beschreven situatie	Betrokken burens voor het ter zitting toegezegde gesprek olv de corporatie te regelen, bij voorkeur op het kantoor van de corporatie. En in dat gesprek te komen tot een datum waarop de snoei moet zijn voltooid. De in het gesprek gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen en te delen met betrokkenen. Medewerkers van de corporatie kennis te laten nemen van hetgeen in regelgeving genormeerd is met betrekking tot hinder van bomen en struiken in aangrenzende tuinen. En die kennis in communicatie met huurders eenduidig te	Gedeeltelijk/deel in overweging genomen Vervolg advies: communiceren Te overwegen een interne klachten-functionaris aan te stellen.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitskomst
1474 PG	Oosthuizen	2-9-2025	NvT	Afgehandeld	7-1-2026	klacht handelen corpo mbt ZAV	NvT	NvT	Mevr heeft bericht gehad gemeente om ZAV te verwijderen Daarnaast gaat mevr onverwachts verhuizen
1741SP	Schagen	17-9-2025		Afgehandeld	20-1-2026	gemaakte afspraken verv kozijn worden niet nagekomen	NvT	NvT	klager reageert niet meer
1151 CA	Broek in Waterland	23-07-205	NvT	Afgehandeld	27-10-2024	Wooncompagnie heeft de ernstige gebreken (lekkage) aan onze woning(en) de afgelopen jaren totaal verwaarloosd. Allerlei andere formele brieven, zoals de huurverhoging en onderstaande aanmaning ontvangen wij echter zo ongeveer per omgaande.	NvT	NvT	Meneer heeft klacht ingetrokken na inzet corpo

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1448 KK	Purmerend	16-7-2025	Ja	Afgehandeld	15-1-2026	koude woning door ligging/hoge stookkosten	De ter zitting toegezegde metingen, controles op de verwarmingsinstallatie in de woning van mevrouw [REDACTED] en in de muren van de onderdoorgang onder haar woning uit te voeren. Te overwegen een interne klachtenfunctionaris aan te stellen	Volledig	
1747 TM	Tuitjenhorn	30-9-2025	NvT	Afgehandeld	05-11-2025	overstroming in woning niet adequaat opgepakt/ schade wordt niet hersteld/ vergoed	NvT	NvT	Afgehandeld door verzekeringsmaatschappij
1441 AR	Purmerend	12-11-2025	NvT	Afgehandeld	20-1-2026	gemiste toewijzing woning	NvT	NvT	klager reageert niet meer/klacht niet eerst bij betr instantie ingediend?

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1775 AR	Middenmeer	27-10-25	NvT	Afgehandeld	12-1-2026	klacht over terugkerende problemen met warmwatervoorziening/ warmtepompinstallatie	NvT	NvT	klager reageert niet meer
NB	Edam	26-11-2025	NvT	Afgehandeld	12-1-2026	klachten van ons over kou/wind/tocht op de trappen/overloop en gehele bovenetages	NvT	NvT	klager reageert niet op mails
1756 AP	"T Zand	4-12-2026	NvT	Afgehandeld	20-1-2026	klacht heeft betrekking over de afhandeling van mijn mail die blijkbaar niet (door het management) wordt gemonitord.	NvT	NvT	meneer is niet te spreken over de werkwijze van de ambt. secr vd commissie, heeft daarom klacht ingetrokken
NB	NB	19-11-2025	NvT	Afgehandeld	8-12-2025	afwijzing toewijzing/niet goed behandeld door corpo	NvT	NvT	mevr reageert niet meer op vragen van commissie om de klacht verder in behandeling te kunnen nemen

Totaal 18

Klachtenoverzicht Woonwaard

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1705 LP	Heerhugowaard	3-2-2025	NvT	Afgehandeld	8-7-2025	schade aan vloer niet vergoed/klacht medewerker/ privacy	NvT	NvT	corpo heeft het alsnog opgelost
1824 XV	Alkmaar	4-2-2025		loopt nog/advies van meneer voorgelegd aan corpo, nog geen duidelijkheid		Een geschil over mijn stoppenkast op de gang te pas en te onpas open staat omdat er reparaties en veranderingen aangebracht worden terwijl ik niet op de hoogte ben gebracht door welk bedrijf ook. Vind dat het bedrijf wat er bij moet mij eerst kan vragen of ik toestemming geef en dat ze daarna de kast open maken en weer dicht doen wat nu niet gebeurt.			

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1816 BM	Alkmaar	13-3-2025	Ja	zitting 04-02-2026/wachten verslag		klacht over de dienstverlening van Woonwaard. Het nalatig zijn van het beantwoorden van klachten en vragen is bij Woonwaard helaas meer regel dan uitzonderingen. Er zijn tal van voorbeelden waarin Woonwaard mij en mijn complexgenoten de deur heeft gewezen bij vragen en klachten.			

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1824 TE	Alkmaar	18-4-2025	Ja	verslag verstuurd		jarenlange overlast/niet voldoende inzet corpo	Alsnog een voor beide partijen niet vrijblijvend bemiddelingsgesprek te regelen waarin onderling afspraken over wederzijds gedrag worden gemaakt. Dit gelet op de recente incidenten met een dreigend en fysiek karakter met het risico op escalatie en daarbij indien mogelijk de wijkagent te betrekken. Niet te aarzelen een gedragsaanwijzing te hanteren bij het niet nakomen van een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek of het niet nakomen van in het gesprek gemaakte afspraken	Bij het niet slagen van het gesprek, danwel overtreden van de afspraken wordt in overleg met onze collegae en/of de advocaat eventueel een gedragsaanwijzing gegeven. Bij het niet tot stand komen van een bemiddelingsgesprek lijkt het geven van een gedragsaanwijzing niet simpel. Het blijft onduidelijk welke feiten dan de grondslag voor de gedrags-aanwijzing zou moeten zijn. De website wordt op het item buurtbemiddeling kritisch bekeken en waar mogelijk aangepast.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1824 TE	Alkmaar	19-6-2025	Nee	Afgehandeld	6-11-2025	onzorgvuldig handelen door corpo bij woningtoewijzing bij echtscheiding	NvT	NvT	volgens reglement niet in behandeling Artikel 5.i
1827 BP	Alkmaar	26-6-2025	Nee	Afgehandeld	21-10-2025	melding van corruptie/mevr krijgt negatieve verhuurders-verklaring	NvT	NvT	niet in behandeling op grond van het reglement art 5. lid i, resp. lid k.
1834 VT	Sint Pancras	16-9-2025	NvT	Afgehandeld	8-12-2025	afwijzing ZAV/vorige verhuurder heeft toestemming gegeven	NvT	NvT	Corpo heeft alsnog toestemming gegeven
1531 CB	Wormer	24-10-2025	NvT	Afgehandeld	8-12-2025	Afwijzing woningtoewijzing [REDACTED]	NvT	NvT	Corpo heeft woning alsnog toegewezen
1834 GM	Alkmaar	27-10-2025		In afwachting klager		geluidsoverlast niet volledig afgehandeld/ behandeld			Er worden werkzaamheden uitgevoerd/ wachten op resultaat

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
NB	Heerhugowaard	1-11-2025	NvT	Afgehandeld	3-11-2025	overlast/ mishandeling buurvrouw	NvT	NvT	Mail is gericht aan corpo/gevraagd of wij iets kunnen betekenen
1824 EH	Alkmaar	18-11-2025		reactie maken nav corpo/in behandeling		onbeschoft behandeld/klachten worden niet opgelost/na aansluiting stadsverwarming zooi van het huis gemaakt			
1824 XV	Alkmaar	2-12-2025		reactie maken nav corpo/in behandeling		een klacht over het langdurig en structureel tekortschietend handelen van Stichting Woonwaard Noord- Kennemerland, zowel in de afhandeling van gebreken in mijn woning als in de communicatie, informatievoorziening en samenwerking met haar aannemer Helder Vastgoed Alkmaar. De situatie speelt sinds juli 2023 en duurt inmiddels ruim twee jaar en vier maanden.			

Totaal 12

Klachtenoverzicht Wst De Vooruitgang

Postcode	Woonplaats	Ontvangstdatum	Ontvankelijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies commissie overgenomen door corporatie?	Uitkomst
1132 AZ	Volendam	28-1-2025/ 02-06-2025	Ja	Afgehandeld	11-9-2025	Stank/kookoverlast buren/buurvrouw kookt op bestelling? Na verhuizing factuur met hoge kosten mutatie	In voorkomende gevallen op een zelfde wijze als in deze kwestie een klacht serieus te nemen en nauwgezet communicatie en aankpak vast te leggen. Niet over te gaan tot geheel of gedeeltelijke kijtschelding van de eindafrekening of uitkering van een schadevergoeding aan klager.	Conform dit advies delen wij u hierbij mee dat: niet zal overgaan tot gehele of gedeeltelijke kijtschelding van de openstaande vordering. Er geen schadevergoeding aan u zal worden uitgekeerd. De betalingsregeling, zoals met u overeengekomen, ongewijzigd van kracht blijft. Ook wijzen wij u erop dat u, zolang er sprake is van een openstaande vordering bij ons, niet opnieuw als woningzoekende bij ons kunt worden ingeschreven. Zodra de vordering volledig is voldaan, vervalt deze belemmering.	

Totaal 1

Klachtenoverzicht Woonmatch (Intermaris – De Woonschakel)

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk ja/nee	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies commissie overgenomen door corporatie?	In bezwaar tegen reactie Commissie
1689 SL	Zwaag	24-3 / 17-12	Ja	Afgehandeld	12-1-2026	Afwijzing [REDACTED] Lutjebroek/ beleid doorstroming	Er scherp op te zijn om in voorkomende gevallen standpunten die corporaties in werkgroepen of platforms innemen ook daadwerkelijk door bestuurders te laten bekrachtigen. Het hanteren van een actielijst kan daarbij van pas komen. Woonmatch West-Friesland dient in elk geval goed te worden geïnformeerd, zodat woningzoekenden bij raadpleging van de website precies weten waar ze aan toe zijn. De deelnemende corporaties horen hier gezamenlijk verantwoordelijkheid in te nemen.	De Woonschakel - > Volledig Intermaris -> volledig/brengen advies in bij overleg platform Woonmatch/ informeren meneer over mogelijkheden bij Intermaris	Klager is in bezwaar gegaan na verslag-advies/ afgewezen op grond van ons reglement

Totaal 1

Klachtenoverzicht SVNK (Woonwaard)

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1825 DM	Alkmaar	4-2-2025	Ja	wacht op reactie corpo		klacht uitschrijving SVNK zonder berichtgeving van SVNK over betalingen oid	De oorspronkelijke inschrijving van klager behoort te worden hersteld alsof hij vanaf februari 1988 onafgebroken inschrijfduur heeft opgebouwd. Voorwaarde is wel dat klager op het eerste verzoek van SVNK de jaarlijkse bijdrage over de periode van 2002 tot en met 2019 betaalt.	nmb	
1825NN	Alkmaar	16-10-2025	Ja	Verslag verstuurd		uitschrijving als woningzoekende/geen bericht ontvangen voor betaling			

Totaal 2

Klachtenoverzicht adres/corporatie onbekend/corporatie niet aangesloten

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
NB	NB	9-1-2025	NvT	Afgehandeld	4-6-2025	Muizenoverlast	NvT	NvT	reageert niet meer
NB	NB	21-6-2025	NvT	Afgehandeld	5-11-2025	geluidsoverlast/ hittestress	NvT	NvT	gevraagd klacht voor comm 07-07? Klager reageert niet meer
	Haarlem	3-8-2025	NvT	Afgehandeld	NvT	NvT	NvT	NvT	corporatie niet aangesloten

Totaal 3

8. Bijlage overzicht Klachten 2024 afgehandeld in 2025

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Kenemer Wonen	1911 GT	Uitgeest	29-06-2024	Ja	03-03-2025	schimmel zolder nieuwbouw-woning	Bij bouw en verbouw van woningen adequaat toezicht uit te oefenen en ook met name te letten op de omstandigheden waaronder de bouw heeft plaats gevonden. Bij oplevering door de aannemer een kwaliteitscontrole uit te voeren op eventuele gebreken, waaronder controle van aanwezig vocht en met name op vocht problemen in alle ruimten van de woning. Met mevrouw in overleg te treden over een passende compensatie voor het verlies aan woongenot gedurende de periode dat de zolder door vochtproblemen niet in gebruik kon worden genomen. Eveneens een vergoeding te verstrekken voor het verbruik van elektriciteit door de ingezette luchtontvochtigers.	Gedeeltelijk	

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Woonwaard	1814 LB	Alkmaar	08-07-2024	Nee	05-02-2025	Corp volgt volgens mevr het gegeven advies niet op/nog steeds overlast (1 zijdig conflict)	NvT	NvT	Niet in behandeling conform reglement
Wooncompagnie	1474 MG	Oosthuizen	24-07-2024	Ja	20-3-2025	vocht-schimmel	De toezegging ter zitting gestand te doen en te onderzoeken hoe in het toilet een goede ventilatie kan worden bereikt. Nader onderzoek te doen naar de oorzaak van de schimmelvorming boven de voordeur en die in het geval van een externe oorzaak, te verhelpen. Gelet op de bijzondere ligging van de woning nog eens een controle uit te voeren op gaten in fundering, werking van roosters en isolatie aanwezigheid.	Volledig	

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Woonwaard	1703 VM	Heerhugowaard	25-07-2024	Ja	17-02-2025	een geschil tussen mij en de woningbouw melden omtrent de systeemplafond ruimte en de afdichting van een leiding dat niet goed afgewerkt is	Het is niet aannemelijk dat klager bij de bezichtiging is misleid. Het is evenmin aannemelijk dat als klager ten tijde van de bezichtiging van de woning betreffende de ruimte boven het systeemplafond wel volledig zou zijn ingelicht, zij de woning niet zou hebben geaccepteerd, nu ook vaststaat dat klager niet extra voor die loze ruimte betaalt. Er is dan ook geen grond om te verlangen dat de corpo alsnog in de woning van klager op kosten van de corpo een zolder en toegang daartoe aanbrengt of klager een financiële bijdrage geeft om dat zelf te doen. Verder kan van de corporatie niet worden verlangd om de afgedopte leiding op kosten van de corporatie in de muur weg te werken.	Volledig Vervolg advies: Wel wordt geadviseerd om bij het uitzetten van (niet urgente)reparatie-verzoeken bij een aannemer de betreffende huurder te (laten) informeren over mogelijke vertraging in de uitvoering en op de hoogte te (laten) houden van de datum waarop de reparaties kunnen worden verricht.	

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Woonwaard	1826 DB	Alkmaar	05-01-2024	NvT	10-01-2025	langdurige daklekkage / wordt niet opgelost /komen afspraken niet na	NvT	NvT	Klager reageert niet meer
Woonwaard	1814 TC	Alkmaar	06-08-2024	Ja	19-02-2025	huurder beklaagt zich over gang van zaken zoals die zich/voordoet/ heeft gedaan in het renovatieproject Oud Rochdale	De besproken/toegezegde herstel- en verbeterpunten in de woning van klager met de hoogste spoed uit (te laten) voeren. De recentelijk ontstane lekkage in de dakkapel te verhelpen. Wanneer uit de door klager aangeleverde gegevens blijkt dat schadevergoeding aan inboedel door verzekering is geweigerd en deze in combinatie met overige noodzakelijke uitgaven, die kunnen worden begrepen onder de onkosten als bedoeld in de onkostenregeling, uitstijgen boven de € 2.650,-, deze voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Daarbij rekening houdend met de reeds toegezegde vergoeding van € 500,- voor de schade aan de vloerbedekking. De kosten dienen uiteraard wel te worden onderbouwd	<u>Volledig</u> Vervolg advies en klager dient aan te tonen dat haar inboedelverzekeraar vergoeding ervan heeft geweigerd. De reeds eerder aan klager toegezegde extra compensatie van € 500,- voor het ervaren ongemak uit te keren. Bij renovatie projecten als opdrachtgever in het vervolg zelf de oplevering aan de huurder uit te voeren en de regie en toezicht te houden op het herstel van opleverpunten.	

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Intermaris	1622 DC	Hoorn	30-08/16-12-2024	Nee	22-08-2025	Ernstige gebreken en tekortkomingen	NvT	NvT	Klager heeft Huurcommissie ingeschakeld/ niet in behandeling volgens reglement art. 5 lid 1
Kennemer Wonen	1852 EZ	Heiloo	29-7-2024	NvT	15-01-2025	bezwaar woningtoewijzing 55+ labels jongeren / overlast ggz	NvT	NvT	gevraagd klacht handhaven 26-11-2024/15-01-2025 heeft niet meer gereageerd
Intermaris	1448 JN	Purmerend	24-08-2024	Ja	05-02-2025	wil vergoeding voor jarenlange overlast buurman/ aansprakelijk stelling corpo derving woongenot	Excuses te maken naar klagers/medebewoners van het complex die ook de overlast hebben ervaren en met te overleggen in welke vorm genoegdoening passend zou zijn en waaraan gestalte zou kunnen worden gegeven. In – overigens onverhoopt – voorkomende gevallen een dossier vanaf de huurovereenkomst te openen. In soortgelijke gevallen eerder over te gaan tot maatregelen om de overlast te beëindigen. Dit met gebruik van gedrags-aanwijzingen, de nakoming van gemaakte	Volledig en vergoeding betaald Vervolg advies: afspraken te vorderen eventueel met het opleggen van een dwangsom, huuropzegging en als uitiem remedium een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming aan de rechter voor te leggen.	

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Woonwaard	NB	NB	30-09-2024	Nee	05-02-2025	Woningruil aanvraag werd niet snel genoeg beoordeeld	NvT	NvT	Niet ontvankelijk art. 5, lid c en lid i
De Woonschakel	1688 BG	Nibbixwoud	10-10-2024	Nee	08-01-2025	zware overlast burens/ doodsb bedreigingen	NvT	NvT	Niet ontvankelijk art. 5, lid c en lid i
Van Alckmaer	1531 BG	Wormerveer	09-10-2024	NvT	25-01-2025	Afwijzing woningtoewijzing	NvT	NvT	Klager heeft niet meer gereageerd
Wooncompagnie	1462 NH	Midden-beemster	7-11-24	NvT	22-1-2025	Vocht-schimmel in woning	NvT	NvT	Mevr gaat verhuizen, klacht geannuleerd ook door privéomstandigheden
Woonwaard	1724 XG	Oudkarspel	12-11-2024	NvT	01-11-2025	Vocht-schimmel/schade	NvT	NvT	Klager reageert niet meer
Kennemer Wonen	1901 HH	Castricum	12-11-24	NvT	2-6-2025	ongedierte/woning verhuurd met gebreken/klacht over Attack ongediertebestrijding/ keuken niet goed afgewerkt waardoor ongedierte kon ontstaan	NvT	NvT	mevrouw reageert niet meer

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Welwonen	1602 MJ	Enkhuizen	25-10-2024	Ja	26-09-2025	geluidsoverlast burens	Alsnog onderhoud aan de CV ketel te laten uitvoeren met bijzondere aandacht om het mogelijk veroorzaken van geluidsoverlast van de installatie, gebaseerd op de aanbevelingen van het rapport van de geluidsmetingen uit 2020, uit te sluiten. Met daartoe geëigende en toegeruste organisaties het gesprek aan te gaan om voor de situatie van klager een best passende oplossing te vinden.	Actie is meteen genomen op het onderhoud van de ketel. Hier heeft mevrouw ook meteen en goed aan mee-gewerkt. Wat betreft het vinden van andere woon- ruimte voor mevrouw. Dit is niet aan Welwonen om actie op te ondernemen. Bewoner kan hier zelf actie op ondernemen via Woonmatch. Dit is ook besproken met haar hulpverlening van Leviaan. zij gaan hiermee aan de slag	
SVNK(KW)	NvT	NvT	2-12-24	Ja	2-7-2025	Dienstverlening corpo/onjuiste hantering regels toewijzing	Gezien het vorenstaande adviseert de commissie (de bestuurder van) Kennemer Wonen om de klacht ongegrond te verklaren, waarbij zij er wel van uit gaat, dat de corporatie haar (ter zitting herhaalde) toezegging over specifieke begeleiding van klaagster gestand zal doen.		
Intermaris	nvt	Nvt	3-12-24	Nee	5-2-2025	toezegging praten over website niet nagekomen/afs praken niet nakomen/ misgelopen cadeaubon	NvT	NvT	niet ontvankelijk

Totaal 18