

JAARVERSLAG 2024

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 klachten 2024	6
5. Overzicht kosten 2024	7
6. Toelichting	8
7. Bijlage: Overzicht klachten en afhandeling per corporatie	12
8. Bijlage: Overzicht klachten 2023 afgehandeld in 2024	39

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.

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

- Het functioneren van de verhuurderorganisaties
- Procedures waarmee de huurders te maken krijgen
- Onderhoud en renovatie van de 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 van kracht zijnde 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 2024 voor verzending gereed gekomen.

3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord

2024

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord in 2024 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 2024 de heer drs. R.T.B. Visser.

Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2024 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 2024:

- 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 2024:

- de heer H. van Gameren
 - mevrouw drs. D. Stricker
 - de heer E. Glas
 - 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
Elias Glas	Huurdersorganisaties	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 2024 uitgeoefend door mevrouw C. Beerse (Woonwaard).

4. Overzicht klachten 2024

Overzicht aantal klachten

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

*Huurder reageert niet meer

*Corporatie heeft het alsnog opgelost

*Intrekken klachten huurder

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Alsnog door corporatie opgelost	Anders*	In behandeling
Beter Wonen	1	1	0	0	0	0
De Vooruitgang	0	0	0	0	0	0
De Woonschakel	4	0	0	1	3	0
Het Grootslag	0	0	0	0	0	0
Intermaris	9	3	0	0	5	1
Kennemer Wonen	12	1	1	2	5	3
Van Alckmaer	4	1	0	0	2	1
Welwonen	4	0	0	2	1	1
Woningstichting Anna Paulowna	2	0	2	0	0	0
Woningstichting Den Helder	1	0	0	0	1	0
Wooncompagnie	10	2	3	1	4	0
Woonwaard	12	2	3	1	3	3
Woonstichting Langedijk	1	0	1	0	0	0
Woontij	0	0	0	0	0	0
SVNK/Niet bekend	2	1	0	0	1	0
Totaal	62	12	10	7	25	8

anders = huurder heeft klacht ingetrokken of reageert niet meer.

In 2024 zijn er 27 klachten afgehandeld, die in **2023** zijn binnengekomen. Waarvan er 19 ontvankelijk waren, 2 niet ontvankelijk, 6 'anders'.

5. Overzicht kosten 2024

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 zittingen van de commissie wordt opgesteld door de voorzitter, hetgeen een hogere bijdrage rechtvaardigt.

Jaarlijkse aanpassing vergoedingsre- geling

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. Voor 2024 zijn de vergoedingen met 10 % verhoogd en de kilometervergoeding op het fiscaal onbelaste bedrag van € 0,23 gebracht. De vergoedingen voor 2025 worden met 3,2 % (CPI 2024) 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 2024

Kostenoverzicht 2024

Omschrijving	Bedrag
Vergoeding leden en kosten voorzitter	€ 19.323,87
Kosten boeken Huurrecht, verzendkosten/representatie	€ 82,00
Ambtelijk secretariaat	€ 32.377,08
Totaal	€ 51.782,95

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 2024 is dan ook het vierde 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. Inmiddels zijn in ontstane vacatures de afgelopen jaren nieuwe leden toegetreden tot de commissie. De commissie beschikt maar net over een voldoende aantal leden om voor de zittingen uit te kunnen putten.
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 vierde 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. Naast de stijging van het aantal klachten heeft 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.

De in het verslagjaar voor de klachtencommissie beschikbare urencapaciteit schoot ernstig tekort om de ingediende klachten administratief te verwerken. In het najaar van 2024 hebben de bestuurders van de deelnemende corporaties ingestemd om met ingang van 2025 voor het secretariaat een 0,5 fte (18 uur per week) beschikbaar te maken. Dit betekent een uitbreiding per week met 15 uur. Verwacht wordt dat hiermee in 2025 een voldoende capaciteit voor tijdige klachtenafhandeling door het secretariaat kan worden gerealiseerd.

3. In 2024 hebben 13 zittingen van de commissie plaatsgevonden van klachten ingediend in 2024. 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 in 2024 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. Een relatief groot aantal bij de commissie ingediende klachten komen niet tot een vervolg bij de commissie. Enerzijds doordat de corporatie na de eerste aanschrijving door de commissie om nadere informatie over de klacht, deze alsnog naar tevredenheid van de klager oplost, anderzijds doordat de klager op enig moment in het proces de klacht heeft ingetrokken of op aanschrijving door het secretariaat in het geheel niet meer reageert.
6. 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 worden 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 groepsgebesprek met de betrokken huurders te beleggen om uitleg te geven en daarmee eventuele verwarring te voorkomen / te verhelpen. Daarnaast wordt geadviseerd voor de huurder duidelijk te maken wat tot de verantwoordelijkheid van de aannemer behoort en waar die eindigt. En vervolgens waar de verantwoordelijkheid van de corporatie begint.
7. 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, waardoor het beeld van de klacht versnipperd raakt in de administratie. Daardoor wordt de klacht veelal niet eenduidig en adequaat 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. De corporatie kan dan (veel) sneller tot een standpunt over de klacht komen en eerder eventuele maatregelen treffen.
8. Relatief veel klachten betreffen geluidsoverlast van medebewoners gedurende een lange periode. 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 om 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 (geluids-)overlast van medebewoners ervaren.
9. Daarnaast is het de commissie opgevallen dat dit jaar relatief veel klachten 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. De condensatie van de lucht in de woning met een te hoog vochtgehalte veroorzaakt schimmelproblemen. Corporaties doen er naar de mening van de commissie verstandig aan de huurders van goed geïsoleerde woningen op de noodzaak van dagelijkse ventilatie te wijzen.

10. Een aantal klachten betreffen de administratie van de inschrijving bij de SVNK. Hoewel niet altijd een direct betrokken partij, wordt voor de inhoudelijke behandeling van ingediende klachten het verweer tot nu toe door Kennemer Wonen gevoerd. Gebleken is dat het voor de betreffende corporatie lastig is een goed beeld van de administratieve geschiedenis van de inschrijving te verkrijgen. Voor de commissie is het dan ook moeilijk zich een oordeel over de kwestie te vormen. De vraag doet zich voor of SVNK als entiteit zichzelf in een klacht afhandeling dient te verweren.
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 de reactie op het advies van de commissie wordt gegeven door de corporatiemedewerker, die vaak ook 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.
12. 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 nog 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.

In 2025 zullen de hierboven genoemde punten in het reglement worden verwerkt.

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.

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



Drs. R.T.B. Visser, voorzitter

d.d. 24 maart 2025

7. Bijlage: Overzicht klachten per corporatie.

Overzicht De Woonschakel

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont-vankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
onbekend	Hauwert	26-02	NvT	Afgehandeld	19-03	Burenoverlast	NvT	NvT	Meneer liet weten dat het niet de bedoeling was een klacht over de corpo in te dienen
1713 GZ	Obdam	28-04	NvT	Afgehandeld	03-06	overlastklachten /corpo doet niets	NvT	NvT	huurder heeft het zelf opgelost
1688 BG	Nibbixwoud	10-10	NvT	Afgehandeld	08-01-2025	zware overast burendoodsbedreigingen	NvT	NvT	op grond van artikel 5 lid i niet in behandeling kunnen nemen.
1674 PJ	Opperdoes	30-10	NvT	Afgehandeld	02-12	Problemen met cv installatie	NvT	NvT	Corpo heeft het alsnog opgelost

Overzicht Intermaris

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont vankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1442 XE	Purmerend	05-01	Ja	Afgehandeld	20-06	Langdurige overlast/wordt niets aangedaan	Het traject van buurtbemiddeling door partijen te laten voltooien en evt een geluidsonderzoek opnieuw te laten uitvoeren. Gelet op de mogelijke sociaal maatschappelijke problematiek af te stemmen met betrokken welzijn instanties. In het algemeen na meldingen van overlast al in een vroeg stadium in te schatten of gecoördineerde en actieve aanpak van de meldingen noodzakelijk is. Waar van sociaal maatschappelijke problematiek sprake kan zijn een kwestie manager aan te wijzen die intern en extern coördineert. Om objectief geluidsoverlast te kunnen vaststellen is vaak	Volledig <i>Vervolg advies</i> een geluidsonderzoek in de woning nodig. Een goede uitleg en instructie geven aan de bewoner hoe te handelen in het bijhouden van het logboek. Verslagen van incidentmeldingen bij de politie op te vragen en indien verkregen, te voegen in het dossier over de kwestie. Erop toe te zien dat wanneer inschakeling van buurtbemiddeling wordt overwogen en in principe is geaccepteerd door partijen, dit traject ook wordt afgemaakt. Vervolgens daarvan aantekening op te nemen in het dossier.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ont vankelijk	Status	Datum Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
NvT	Nvt	23-01	Nvt	Afgehandeld	05-06	behandeling door medewerkers en afwijzing woningtoewijzing	NvT	Nvt	
1442 NL	Purmerend	19-04	NvT	Afgehandeld	29-07	berging loopt aldoor onder/wordt niets gedaan en/of gereageerd	NvT	NvT	gevraagd klacht handhaven na reactie corpo 04-07-2024/reageert niet meer
1689 SB	Zwaag	14-05	Ja	Afgehandeld	08-10	wil kosten slotenmaker vergoed krijgen ivm niet openende deur na werktijd	De kosten van de door klager ingeschakelde slotenmaker, niet voor vergoeding in aanmerking te laten komen.	Volledig	
1625 GR	Hoorn	10-06	NvT	Afgehandeld	03-07	Mail zonder toestemming verstrekt/Zonnepanelen geplaatst zonder akkoord	NvT	NvT	Klacht ingetrokken
1445 JE	Purmerend	19-06	NvT	Afgehandeld	29-07	niet eens afwijzing woning ivm te laag inkomen, wil heroverweging door commissie	NvT	NvT	Aangegeven dat wij niet aan verzoek kunnen voldoen/ gevraagd klacht indienen over handelen corpo/reageert niet meer

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afhandeling	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitkomst
1448 JN	Purmerend	24-08	Ja	Afgehandeld	05-02-2025	wil vergoeding voor jarenlange overlast buurman/aansprakelijk stelling corpo derving woongenot	Excuses te maken naar klagers en medebewoners van het complex die eveneens de overlast hebben ervaren en met hen in overleg te treden 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 gedragsaanwijzingen, de nakoming van gemaakte afspraken te vorderen eventueel met het opleggen van een dwangsom, huuropzegging en als ultiem remedium een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming aan de rechter voor te leggen.	Volledig en vergoeding uitgekeerd	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitskomst
1625 WK	Hoorn	03-12	NvT	Afgehandeld	05-02-2025	toezegging praten over website niet nagekomen/afspraken niet nakomen/misgelopen cadeaubon	NvT	NvT	Niet ontvankelijk/art. 5 lid 1 sub c
1622 DC	Hoorn	30-08/16-12		Nog in behandeling /na reactie corpo mevr gevraagd klacht handhaven? 05-02-2025		Ernstige gebreken en tekortkomingen			

Overzicht Kennemer Wonen

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitkomst
NvT	NvT	21-01	NvT	Afgehandeld	05-06	heel onredelijk behandeld omdat een woning niet toegewezen is terwijl mevr wel op nummer 1 stond	NvT	NvT	Mevr heeft een woning geaccepteerd/reageert niet meer op mail commissie
1901 HH	Castricum	24-01	NvT	Afgehandeld	03-06	overlast bovenburen door niet juiste ondervloer?	NvT	NvT	zaak uiteindelijk door corpo opgelost/buren verhuisd en aanpassingen in woningen uitgevoerd
1823 WK	Alkmaar	04-04	NvT	Afgehandeld	03-06	diverse technische onderhoudszaken/verloop meldingen	NvT	NvT	Corporatie heeft de klacht alsnog in behandeling genomen en naar tevredenheid opgepakt
1902 CD	Castricum	16-05	NvT	Afgehandeld	01-12	Geluidsoverlast	NvT	NvT	huurder heeft advocaat ingeschakeld/meneer heeft zaak weer heropend/ 26-11-2024 mail gestuurd dat wij conform reglement niet kunnen behandelen.
1861 XM	Bergen	16-05	NVT	Afgehandeld	04-07	Overlast en toch huurverhoging	NvT	NvT	klacht niet conform reglement/gevraagd wat meneer wil 04-07-2024/reageert niet meer
1911 DT	Uitgeest	27-05	NvT	Afgehandeld	03-07	wil kwijschelding factuur tag toegangssysteem	NvT	NvT	corpo heeft het alsnog opgelost/huurder reageert niet meer op onze mail

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitkomst
1935 EZ	Egmond Binnen	31-05	Ja	Afgehandeld	25-11	Schade na werkzaamheden/corpo tegenvordering ingediend	Met de overwegingen van de commissie een berekening te maken van hetgeen aan achterstallige huur door Kennemer Wonen wordt gevorderd tegenover de uitgaven en kosten die mevrouw voor vergoeding van KW verlangt. Een passende compensatie voor het door de situatie veroorzaakte psychisch ongemak van mevrouw te overwegen. In voorkomende gevallen in een persoonlijk contact betrokken huurder te informeren over de te nemen maatregelen en een vinger aan de pols te houden over de voortgang,	Corporatie heeft geschikt <i>Vervolg advies</i> afspraken en toezeggingen schriftelijk te bevestigen en daarbij duidelijk te maken welke kosten voor herstel van de schade en eventueel voor verv. woonruimte geheel of gedeeltelijk door de corporatie worden vergoed. Daarmee zou de corporatie al in een vroegtijdig stadium duidelijkheid voor de getroffen huurder in kwestie verschaffen	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitkomst
1911 GT	Uitgeest	29-06	Ja	Afgehandeld	24-02-2025	schimmel zolder nieuwbouwwoning	Bij bouw/verbouw van woningen adequaat toezicht uit te oefenen en 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 vochtproblemen 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	Gedeeltelijk <i>Vervolg advies</i> niet in gebruik kon worden genomen. Eveneens een vergoeding te verstrekken voor het verbruik van elektriciteit door de ingezette lucht ontvochtigers.	

Postcode	Woonplaats	Datum ontvangst	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen	Uitkomst
1852 EZ	Heiloo	29-07	NvT	Afgehandeld	15-01-2025	bezwaar woningtoewijzing 55+ labels jongeren / overlast ggz	NvT	NvT	Na een reactie van de corpo mevr gevraagd klacht handhaven op 26-11-2024/15-01-2025 heeft niet meer gereageerd
1827 RN	Alkmaar	11-09	NvT	Afgehandeld	02-12	Al langere tijd worden wij geconfronteerd met een verslechtering in onze leefomgeving op diverse vlakken./diverse technische zaken	NvT	NvT	op grond van het gestelde in artikel 5 lid 1.i. van het reglement kan de commissie de klacht vooralsnog niet in behandeling te nemen.
1901 HH	Castricum	12-11		In behandeling		ongedierte/woning verhuurd met gebreken/klacht over Attack ongediertebestrijding/ keuken niet goed afgewerkt waardoor ongedierte kon ontstaan			
NvT	SVNK	02-12		In behandeling		Dienstverlening corpo/onjuiste hantering regels toewijzing			

Overzicht Beter Wonen

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgesloten	Klacht	Advies	Advies overgenomen
1777 DG	Hippolytushoef	20-02	Ja	Afgehandeld	03-07	Niet eens met mutatiekosten	Inspectierapporten door beide partijen laten ondertekenen. De kwaliteit van foto's waarop kleurverschillen zichtbaar moeten worden, in hoge resolutie in het rapport op te nemen. Bij de eindinspectie kosten van herstel van geconstateerde schade/ gebreken per onderdeel inzichtelijk te maken als het herstel door de corpo na oplevering van de woning moet worden uitgevoerd. Op de website melding te maken dat de mogelijkheid bestaat dat huurders door welzijnsorganisaties kunnen worden geholpen bij verhuizing en opleveren van de woning, als zij daar zelf door omstandigheden niet toe in staat zijn. Gesprekken die nav klachten met huurders worden gevoerd vast te leggen en deze met huurders te delen. In dit geschil, op basis van redelijkheid en billijkheid, de kosten ten laste van de vertrekkende huurder voor het sausen van het plafond in keuken en kamer, te halveren.	Volledig

Overzicht Van Alckmaer

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1823 JC	Alkmaar	04-04	NvT	Afgehandeld	29-07	diverse technische/onderhoudszaken	NvT	Aangegeven hoe werkwijze commissie is /gevraagd welke weg wordt gekozen 03-06-2024/reageert niet meer	
1813 SV	Alkmaar	01-07	Ja	Afgehandeld	09-09	Schimmel/zwammen vloer	Bij een komend mutatieonderhoud de bouwkundige situatie zoals oorspronkelijk bedoeld, te herstellen en de berging af te sluiten van de woonruimte en in de berging voldoende ventilatie mogelijkheden aan te brengen. Te overwegen om met mevrouw te overleggen of het hierboven bedoelde herstel eerder	Volledig <i>Vervolg advies:</i> dan bij het overdragen van de woning bij verhuizing zou kunnen worden uitgevoerd. Het aanbod om uit coulance € 150,- betaalbaar te stellen te handhaven.	

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1871 ER	Schoorl	02-08	NvT	Afgehandeld	31-12	gedurende drie jaar een geschil met wooncorporatie van Alckmaer over problemen met de toegankelijkheid van de Sanderij met mijn scooter.	NvT	NvT	Mevr heeft klacht ingetrokken na niet juiste werkwijze corporatie
1531 BG	Wormerveer	09-10		In behandeling		afwijzing woningtoewijzing			

Overzicht Wbv Langedijk

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1721	Langedijk	25-03	NvT	Afgehandeld	26-04	overlast tuin buurman	NvT	NvT	Corpo had geen meldingen ontvangen v.a. aug 23/conform reglement niet in behandeling genomen

Overzicht Welwonen

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Onbekend	Onbekend	29-05	NvT	Afgehandeld	29-07	Ik zit vanaf 13 dec met een kelderkamer vol water waar een enorme nare geur uitkomt ik heb voor de tweede keer een long probleem en ben het zo zat ze bellen me niet terug en woon hier niet meer lekker ik ben zo bang voor onze gezondheid..	NvT	NvT	gevraagd om adres 04-06-2024/reageert niet meer
Onbekend	Onbekend	18-08	NvT	Afgehandeld	12-11	bezwaar afwijzing spoedzoekersregeling, komt niet overeen met info website	NvT	NvT	Na mailverkeer is tekst website aangepast/heeft meneer urgentie aangevraagd/is afgewezen/meneer is uiteindelijk geholpen door corpo
1602 MJ	Enkhuizen	25-10		In behandeling		geluidsoverlast burens			
1602 MC	Enkhuizen	14-11	NvT	Afgehandeld	09-12	Compensatie misgelopen opbrengst zonnepanelen/communicatie corpo	NvT	NvT	Corpo heeft het alsnog opgelost

Overzicht Wooncompagnie

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Datum Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
1441 DH	Purmerend	23-02	NvT	Afgehandeld	05-06	overlast /vervuiling door buurvrouw	NvT	NvT	Meneer reageert niet op vraag klacht handhaven
1755 NA	Petten	28-03	Ja	Afgehandeld	10-07	gemaakte afspraken na verduurzaming worden niet nagekomen	Bij de start van een renovatieproject naar de betrokken bewoners duidelijk te communiceren welke wensen wel en welke niet kunnen worden gehonoreerd. En als toezeggingen worden gedaan ook zo spoedig mogelijk na te gaan of deze inderdaad kunnen worden nagekomen. In deze specifieke situatie de meneer ruimhartig tegemoet te komen en met hem in overleg te treden. Daarbij met hem na te gaan in hoeverre een	Geen reactie corpo ontvangen	<i>Vervolg advies:</i> artificiële aanpassing van de kachel de indruk van een brandende kachel mogelijk kan maken. Aan het voorschrift dat er geen kachels ed. in de woningen van de corpo mogen worden geplaatst toe te voegen dat dit ook geldt wanneer er al een (bruikbaar) rookkanaal in de woning aanwezig is. De veranderingen aan, en in, de woning waarvoor Wooncomp. nooit toestemming geeft nog eens bekend te stellen onder de huurders via een nieuwsbrief of op een andere wijze onder de aandacht van de huurders te brengen.

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1735 GV	't Veld	05-04	NvT	Afgehandeld	03-07	waarom pas in 2035 zonnepanelen?	NvT	NvT	gevraagd klacht handhaven na reactie corpo 04-07-2024/reageert niet meer
1441 TJ	Purmerend	23-04	NvT	Afgehandeld	11-06	Wil onderzoek energielabel, oppervlak en vergoeding	NvT	NvT	huurder reageert niet meer op vraag ook huurcommissie ingeschakeld?
1474 MG	Oosthuizen	24-04	Ja	In afwachting reactie corpo		vocht-schimmel/wil huurverlaging	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		Vervolg advies: fundering, werking van roosters en isolatie aanwezigheid.

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1462 XG	Midden Beemster	29-05	NvT	Afgehandeld	04-07	Overlast buren	NvT	NvT	Na reactie corporatie gevraagd klacht handhaven 04-07-2024/meneer reageert niet meer
1733 AM	Nieuwe Niedorp	04-07	NvT	Afgehandeld	08-07	verzocht commissie om een rechtszaak stop te zetten	NvT	NvT	uiteindelijk is er een juridische procedure
1441 RZ	Purmerend	17-07	NvT	Afgehandeld	26-10	Geschil mutatiefactuur	NvT	NvT	Corpo heeft het alsnog opgelost
1462 NH	Beemster	07-11	NvT	Afgehandeld	22-01-2025	Vocht-schimmel			Mevr gaat verhuizen, klacht geannuleerd ook door privéomstandigheden

Overzicht Woonwaard

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitskomst
1826 DB	Alkmaar	05-01	NvT	Afgehandeld	01-11	langdurige daklekkage / wordt niet opgelost /komen afspraken niet na	NvT	NvT	Klager reageert niet meer
1824 XV	Alkmaar	20-02	NvT	Afgehandeld	05-06	klacht over HWA/wordt niet opgelost	NvT	NvT	Afspraken gemaakt met corpo door huurder/ reageert niet meer op mail commissie klacht handhaven
1702 AZ	Heerhugowaard	29-02	NvT	Afgehandeld	05-06	Burenoverlast	NvT	NvT	mevr reageert niet meer na reactie corpo en vraag klacht handhaven
1702 LP	Heerhugowaard	06-03	Ja	Afgehandeld	29-07	diverse technische/ onderhouds zaken	Naar huurders duidelijk en concreet te communiceren. Daarnaast voorbehouden, en eventuele onzekerheden, over het uitvoeren van plannen zo kort mogelijk te laten bestaan. Wijzigingen in plannen, of planning, bij uitvoering van renovatieprojecten met bewoners direct te communiceren. Huurders op de hoogte te stellen van het	Volledig <i>Vervolg advies</i> energielabel van hun woning. Naar mevr schriftelijk, en met enige empathie, aan te geven dat haar woning nog niet voor renovatie in aanmerking komt en dat er evenmin nog voor een renovatie op haar woning zonnepanelen	zullen worden aangebracht. Tevens dat er voor de jaren na 2026 een nieuw renovatieprogramma wordt opgesteld. Wanneer duidelijk is dat haar woning daar deel van uitmaakt, zal zij daarover worden ingelicht.

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1814 TV	Alkmaar	02-05	Ja	Afgehandeld	09-07	Diverse zaken na renovatie	Mevrouw laten weten dat de corporatie het betreurd dat een en ander zo onbevredigend voor haar is verlopen. Een zekere materiële of immateriële genoegdoening is daarbij gepast. De aankoop voor de deurbel en de pannen voor de wisselwoning te vergoeden. In vergelijkbare renovatieprojecten aan bewoners duidelijk te maken wie waarvoor verantwoordelijk is en aan te geven bij wie men een klacht kan indienen in het geval men met de uitvoerder niet tot een vergelijk komt. In die gevallen waarbij kwetsbare sociaal maatschappelijke omstandigheden een rol lijken te spelen, snel daarbij medewerkers met sociaal maatschappelijke expertise te betrekken. Een interne klachtafhandelings-procedure in te richten, waarbij de klacht wordt beoordeeld door een niet bij de uitvoering betrokken medewerker van de corporatie.	Geen reactie ontvangen	

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1811 CS	Alkmaar	10-06	NvT	Afgehandeld	29-07	samenwerking met Woonwaard staat onder druk / ongelijke behandeling	NvT	NvT	huurder geeft geen toestemming aan corpo voor aanleveren dossier
NvT	NvT	10-06	Nvt	Afgehandeld	30-07	wil schoonmoeder verhuizen van A'dam naar HHW/ en dat de corporatie de labels (55+) aanpast van geadverteerde woningen	NvT	NvT	Klacht is niet ontvankelijk/Co rpo handelt volgens de huisvestings-verordening en is gebonden aan wet- en regelgeving als het gaat om toewijzing van woningen.
1814 LB	Alkmaar	08-07	NvT	Afgehandeld	05-02-2025	Corpo volgt volgens mevr het gegeven advies niet op/nog steeds overlast(1 zijdig conflict)	NvT	NvT	Op grond van artikel 5, lid J. in ons reglement nemen wij de klacht, ingediend in juli 2024, niet in behandeling.

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1703 VM	Heerhugowaard	25-07	Ja	Afgehandeld	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 corporatie alsnog in de woning van klager op kosten van de corporatie 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	<i>Vervolg advies:</i> Wel wordt geadviseerd om bij het uitzetten van (niet urgente) reparatieverzoeken 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.

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1814 TC	Alkmaar	06-08	Ja	Wacht op reactie corpo		huurder beklaagt zich over gang van zaken zoals die zich/voordoet/heeft gedaan in het renovatieproject Oud Rochdale	De zoals ter zitting besproken en reeds toegezegde herstel- en verbeterpunten in de woning van mevr met de hoogste spoed uit (te laten) voeren. De recentelijk ontstane lekkage in de dakkapel te verhelpen. Wanneer uit de door mevr. 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	Nog geen reactie corpo	<i>Vervolg advies:</i> uiteraard wel te worden onderbouwd en mevr.dient aan te tonen dat haar inboedelverz. vergoeding ervan heeft geweigerd.De reeds eerder aan mevr. 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 herstel van opleverpunten.

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
Onbekend	Utrecht/HHW	30-09	NvT	Afgehandeld	05-02-2025	woningruilaanvraag werd niet snel genoeg beoordeeld	NvT	NvT	Niet ontvankelijk art. 5, lid c en lid i
1724 XG	Oudkarspel	12-11		In behandeling		Vocht-schimmel/schade			

Overzicht Wst Anna Paulowna

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1761 CE	Anna Paulowna	25-01	NvT	Afgehandeld	26-02	krijgt geen isoglas/vloer instabiel/burenoverlast -> wordt niets aangedaan	NvT	Nvt	Huurder had geen melding gedaan bij corpo. Voldoet niet aan reglement
1761 DM	Anna Paulowna	27-02	NvT	Afgehandeld	05-06	Burenoverlast	NvT	NvT	Conform reglement niet in behandeling/meneer bleef vele mails sturen/uiteindelijk geblokkeerd/3-12-2024 meneer blijft nog steeds mails sturen/naar verschillende instanties

Overzicht Wst Den Helder

Postcode	Woonplaats	Ontv. datum	Ontvankelijk	Status	Datum afgehandeld	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?	Uitkomst
1788 EL	Julianadorp	17-05	Nvt	Afgehandeld	02-12	Vocht-schimmel	NvT	NvT	Na reactie corporatie gevraagd klacht handhaven 04-07-2024/daarna nog wat mailverkeer over zaken waar commissie niets in kan betekenen/ reageert niet meer

Overzicht SVNK (KW)

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Onbekend	Schoorl	05-05	Ja	Afgehandeld	08-10	uitschrijving SVNK/herstellen inschrijving afgewezen	Met de in de SVNK deelnemende corporaties te overwegen een separate klachtenafhandeling voor ingeschreven kandidaat huurders te overwegen. Indien meneer zich opnieuw inschrijft bij SVNK hem de drie jaar, waarbij hij indertijd aan de voorwaarden voor inschrijving heeft voldaan, te laten behouden.	Niet overgenomen, zie kolom uitkomst	De SVNK-corporaties onderschrijven het belang van een uniforme klachtenafhandeling van wonzoekenden. Wij zullen ervoor zorgdragen dat klachten in het vervolg SVNK-breed worden besproken, zodat er een uniforme afhandeling van de klacht gewaarborgd is. KW heeft de melding van de klager inmiddels SVNK-breed besproken. Er is besloten het advies van de commissie niet op te volgen. Het herstellen van de inschrijfjaren van 2008-2010 is voor ons niet goed gemotiveerd. De voorwaarden waren helder en hebben de klager bereikt (mijnheer heeft immers een keer betaald).

Overzicht onbekende klachten

Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Ontvankelijk	Status	Afgehandeld	Klacht	Advies	Advies overgenomen	Uitkomst
Onbekend	Hoorn	08-07	NvT	Afgehandeld	08-07	klacht over afval op openbare weg	NvT	NvT	Laten weten dat de commissie klachten als deze niet in behandeling kan nemen

8. Bijlage totaal overzicht klachten 2023 afgehandeld in 2024

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies commissie	Advies overgenomen?
Wst. Den Helder	1782 BC	Den Helder	07-01-2023/30-03-2023	02-01-2024	Ja	Klacht over openbaar parkeerterrein/modder/g een goede bestrating	Dat nadere aanpassingen aan het betreffende parkeerterrein niet nodig blijken te zijn. Klachten van huurders waar mogelijk voortvarend aan te pakken en het resultaat van de aanpak schriftelijk terug te koppelen aan de indieners. Een mediatie gesprek met indieners van klachten in een vroeg stadium te overwegen. Aandacht te besteden aan een zorgvuldige communicatie met klagers en deze zo mogelijk vast te leggen en/of schriftelijk te bevestigen	Volledig
Intermaris	1448 KV	Purmerend	12-05-2023	29-01-2024	NvT	brandveiligheid/gedrag verhuurder	NvT	NvT
Woonwaard	1816 KM	Alkmaar	19-05-2023	30-01-2024	Ja	Overlast bureu/ Geen reactie van corpo op klacht ivm klacht ongegrond	de corpo 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 woning te bemiddelen; de corpo daarmee geen middel onbenut heeft gelaten om de klachten te laten eindigen; de corpo de vloer van de bovenwoning van een nieuwe ondervloer heeft voorzien, waarmee zij, proactief, de kans dat klagers ook weer last van de nieuwe bovenburen ervaren, hebben geminimaliseerd.

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Intermaris	1628 KE	Hoorn	05-06-2023	14-02-2024	Ja	lekkage/vocht/schimmel /div technische zaken	Gedurende een langere periode het verloop van het vochtgehalte in de woning te registreren. De huurcommissie te verzoeken onderzoek te doen naar de herkomst van de klachten en een uitspraak te doen over het geschil met mevrouw. 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.	Niet volledig De corpo kan de HuCo niet inschakelen. Dit kan alleen de huurder. Er wordt een binnenklimaat meting uitgevoerd. Het advies aan mevrouw is om onderhoudsklachten te melden en goede afspraken te maken. De corpo laat weten dat dit wederom erg lastig gaat, niet bereikbaar of afspraak wordt afgezegd.
Kennemer Wonen	Niet bekend	Niet bekend	15-06-2023	31-10-2024	NvT	Klacht over bezichtiging en niet toewijzen woning	Nvt	Nvt Klacht gesloten/mevr heeft vanaf half sept niets meer laten horen
Wooncompagnie	1141 DV	Monnickendam	15-06-2023	31-01-2024	NvT	Langdurige overlast	NvT	NvT Huurder heeft laten weten dat het nu rustig is/handhaaft klacht niet
Van Alckmaer	1827 MB	Alkmaar	28-06-2023	29-07-2024	Ja	Bezwaar servicekosten recreatieruimte	De huurovereenkomst met de heer waarin ook de betaling van de servicekosten in is opgenomen, in stand te laten. Het huisnummer ■■■ te verwijderen en de recreatieruimte onder die naam aan te duiden op een naambord bij de bel.	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Woonwaard	1825 RS	Alkmaar	28-07-2023	26-06-2024	Ja	Slecht schilderwerk, gedrag schilders	Bij het uitbesteden van werk toezicht te houden op de kwaliteit van de communicatie daarover en het nakomen van de afspraken die met bewoners worden gemaakt. Een goede registratie van klachten en de reacties daarop goed vast te leggen en telefonische toezeggingen of afspraken schriftelijk te bevestigen. Daar waar uitvoerders gebruik maken van werknemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn, in de aanbesteding vast te leggen dat er altijd een Nederlands sprekende voorman op het werk aanwezig dient te zijn. Schriftelijk aan klager te bevestigen wanneer en hoe het herstel van het schilderwerk gaat plaatsvinden.	Volledig
Van Alckmaer	Niet bekend	Bekend bij commissie	24-08-2023	07-06-2024	Ja	Klacht over het niet verstrekken van een positieve verhuurdersverklaring	Bij meldingen van overlast van een huurder voortvarend de nodige actie richting overlastgever te nemen. In de verhuurdersverklaring de periode van verhuur op te nemen. In punt 5 van de verhuurdersverklaring de volgende zin op te nemen: 'Over betrokkene zijn in de verhuurperiode meerdere meldingen van overlast gedaan'. In een geval als het onderhavige een opmerking aan de verhuurdersverklaring toe te voegen: 'Gelet op het feit dat de verhuurperiode zo'n twee jaar geleden is beëindigd en de situatie van mevrouw in positieve zijn lijkt te zijn gewijzigd, wordt verzocht om wanneer betrokkene voor een woning in aanmerking komt voor nadere informatie contact op te nemen met onze woonconsulent.'. In de documenten in het vervolg de nodige zorgvuldigheid te betrachten met betrekking tot het vermelden van de juiste data.	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Kennemer Wonen	1823 XM	Alkmaar	28-08-2023	02-01-2024	NvT	Sinds het vernieuwen van de hal en het verplaatsten 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 Klacht alsnog opgelost door corpo	
Woonwaard	1824 XB	Alkmaar	31-08-2023	07-02-2024	Ja	klacht over vervuilde lucht in huis	Een onafhankelijk onderzoek naar eventuele aanwezigheid van rook in het huis van mevrouw uit te voeren. Het eventueel aangetroffen geurniveau van de rook laten toetsen op toelaatbaarheid. De GGD of milieudienst hebben de benodigde kennis hiervoor in huis. 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. 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.	Volledig
Woonwaard	1825 KB	Alkmaar	02-09-2023	13-02-2024	Ja	overlast/veiligheid woonomgeving	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. • Blijven proberen in gesprek te komen met mevrouw over de door haar ervaren klachten over haar woonsituatie	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Woonwaard	1825 JG	Alkmaar	08-09-2023	25-07-2024	Ja	Diverse technische zaken	Wanneer bij toewijzing van de woning de uitvoering – zoals het ontbreken van zonnepanelen – niet in overeenstemming is met hetgeen de nieuwe huurder mag verwachten, de huurder daarover (pro-)actief te informeren. Bij oplevering van de woning zorgvuldig na te gaan welke gebreken of tekortkomingen nog aanwezig zijn en deze op het opleverformulier te vermelden. Huurder met enige regelmaat op de hoogte te houden van voortgang in het proces van oplossen van geconstateerde gebreken. Telefonisch en e-mail contact betreffende het maken van afspraken voor het uitvoeren van werkzaamheden, ook door onderaannemers, te registreren. Te overwegen een leefbaarheidsonderzoek in het betreffende complex uit te (laten) voeren.	gedeeltelijk/niet geheel mogelijk
Intermaris	1141 KC	Monnickendam	28-9-2023	11-1-2024	Ja	Renovatie anders uitgevoerd dan bij gelijke woning in de straat/corporatie geeft geen onderbouwd antwoord	Er is geen verplichting voor de corporatie alsnog een toilet en douchecabine in de badkamer van de woning van mevrouw te plaatsen. 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.	Volledig
Wooncompagnie	1771 AK	Wieringerwerf	03-10-2023	05-06-2024	NvT	Na brand in maart 2022 nog geen hersteld van de schade	NvT	NvT Afgesproken dat wij bericht meneer afwachten, meneer heeft na februari 2024 niets meer laten horen

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Woonwaard	1824 ER	Alkmaar	27-09-2023	07-02-2024	Ja	schilderwerk gevelbeplating wordt al jaren niets aangedaan	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. 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 reden te vermelden waarom bepaald herstel of onderhoud niet wordt uitgevoerd. Indien nodig, maatregelen te nemen die het verder afbladderen en het verontreinigen van de tuinen door naar beneden vallende verfresten te vermijden. 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.	Volledig
Wst. Langedijk	1721 CR	Broek op Langedijk	12-10-2023	23-04-2024	Ja	slechte communicatie/informatie (VvE)	Bij het uitbesteden van werk in ieder geval bij de aannemer navraag te doen over de wijze waarop het werk wordt uitgevoerd en de bewoners daarover tijdig en volledig te informeren. Te overwegen bij aanbesteding de aannemer verantwoordelijk te stellen voor het tijdig en afdoende te informeren van de bewoners over het moment en de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en als die manier om welke reden dan ook moet worden aangepast ook dan de bewoners vroegtijdig in te lichten. Actief zelf toezicht te houden op uit te voeren werkzaamheden in en aan complexen. Aan huurders in een complex waar sprake is van een VvE duidelijk te maken dat men zich bij klachten dient te melden bij de woningstichting Langedijk en niet de VvE.	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv. Datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Kennemer Wonen	1901 KR	Castricum	08-11-2023	02-04-2024	Ja	Ernstige overlast onderbuurvrouw	Te volgen in hoeverre de onderbuurvrouw van mevrouw zich houdt aan hetgeen in de vrijwillige gedragsaanwijzing met haar is overeengekomen. Periodiek contact te houden met mevrouw over de woonsituatie. Na te gaan of er technische ingrepen mogelijk zijn de geuroverlast uit de woning onder die van mevrouw te verminderen. In voorkomende gevallen informatieve post van de corporatie rechtstreeks bij bewoners in het postvak te deponeren.	Volledig
Beter Wonen	1777 MA	Hippolytus-hoef	27-11-2023	23-05-2024	Ja	Klacht over mutatiekosten/manier van inspecteren	De oppervlakte van de gestukte muur in de woonkamer opnieuw te bepalen en de afrekening indien nodig aan te passen. Zowel de creditering van de trap en de werkzaamheden voor het schoonmaken van wandcontactdoos zoals toegezegd, ook daadwerkelijk in de nota te crediteren. De trap naar de zolder als onderdeel van de woning aan te merken. het overzicht van de voorinspectie te voorzien van een samenvatting van de herstellingen en werkzaamheden die de vertrekkende huurder voor oplevering moet verrichten. Daarbij ook de lijst met tarieven voor uitvoering van de werkzaamheden voor herstel op te nemen wanneer die door de corporatie moeten worden uitgevoerd. Te overwegen om bij toezending van het rapport van de voorinspectie te wijzen op de mogelijkheid van het aanvragen van een tusseninspectie vlak voor de oplevering van de woning. Bij de voorinspectie duidelijk te stellen of bij het uitvoeren van herstelwerkzaamheden door de zorg van de corporatie ook huurdering bij de vertrekkende huurder in rekening wordt gebracht. Vermeldt de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen op de afrekening.	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv. Datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Intermaris	1441 EN	Purmerend	01-12-2023	22-04-2024	Ja	Klacht over medewerker/organisatie	In vergelijkbare gevallen zo snel mogelijk een gesprek met klager aan te gaan met als doel bemiddeling en herstel van normale relaties, waarbij ook de medewerker in kwestie aanwezig is. Te overwegen dergelijke klachten voor interne afhandeling minder snel in handen van een advocaat te stellen. (Technische) medewerkers te scholen in sociale vaardigheden in de omgang met huurders, dan wel lastige kwesties door daarvoor specifiek geschoolde collegae te laten uitvoeren.	Volledig met de kanttekening dat de mevrouw een gesprek waarbij de medewerker aanwezig is heeft afgewezen.
Woonwaard	1701 PA	Heerhugowaard	04-12-2023	05-06-2024	NvT	verschillende technische klachten nieuwbouwwoning	Nvt	Nvt
Wooncompagnie	1695 LD	Blokker	06-12-2023	13-02-2024	Nee	vocht-/schimmelproblematiek	NvT	NvT Huco was ingeschakeld
Intermaris	1448 JN	Purmerend	11-12-2023	30-01-2024	Ja	langdurige burenoverlast	Excuses te maken naar klagers en medebewoners van het complex die eveneens de overlast hebben ervaren en met hen in overleg te treden in welke vorm genoeg-doening 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 gedragsaanwijzingen, de nakoming van gemaakte afspraken te vorderen eventueel met het opleggen van een dwangsom, huuropzegging en als ultiem remedium een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming aan de rechter voor te leggen.	Volledig

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Welwonen	1601 MN	Enkhuizen	14-12-2023	29-07-2024	Ja	Diefstal fietsen uit gemeenschappelijke ruimte waarvan deur te lang open blijft staan	In de communicatie met bewoners na een mondeling overleg over mogelijke suggesties voor oplossingen van geconstateerd ongemak in de daaropvolgende briefwisseling helder en duidelijk aan te geven, wat wel en wat niet, met reden omkleed, gaat worden uitgevoerd. Een kostenberekening te maken van de realisatie van een afsluitbare inpandige fietsenstalling in de garage van het complex en daarbij een inschatting te geven van de hoogte van de huurverhoging en/of de verhoging van servicekosten voor het gebruik daarvan bij een substantieel deel van de bewoners. Met de beide klagers te overleggen hoe zij als intermediairs de overige bewoners kunnen informeren en bij hen kunnen peilen in hoeverre er inderdaad bereidheid bestaat gebruik te maken van de fietsenstalling tegen betaling.	Volledig
Wst Het Grootslag	1693 LE	Wervershoof	21-12-2023	07-05-2024	Ja	Afspraken meterkast 3 fasen maken worden niet nagekomen	Mondelinge of telefonische afspraken over aanpassingen in de woning schriftelijk te bevestigen. Bij een technisch advies bureau een onafhankelijk advies in te winnen over de vraag of het al of niet noodzakelijk is de woningen, die worden verduurzaamd, te voorzien van een 3 fase aansluiting. Als uit deskundig advies blijkt dat de 1 fase aansluiting voldoende is voor het verduurzamen van de woning, de huurders er schriftelijk op te wijzen dat wanneer ook een elektrische auto aan huis wordt opgeladen een 3 fase aansluiting nodig is en deze voorziening voor rekening van de huurder moet worden aangebracht.	Gedeeltelijk <i>Vervolg advies</i> Duidelijk te communiceren dat de inductie kookplaat eigendom is van de corporatie, eventuele gebreken dan ook door de zorg van de corporatie worden hersteld en dat bij verhuizing de kookplaat niet kan worden meegenomen.

Corporatie	Postcode	Woonplaats	Ontv.datum	Datum afgehandeld	Ontvankelijk	Klacht	Advies geschillencommissie	Advies overgenomen?
Woonwaard	1826 DN	Alkmaar	27-12-2023	04-04-2024	Ja	langdurige burenoverlast	Zodra er gelegenheid voor is, opnieuw gedurende een langere periode geluidsmetingen in de woning van mevrouw te doen. In het betreffende complex een algemeen leefbaarheidsonderzoek uit te voeren. Er bij mevrouw op aan te dringen een logboek van ervaren geluidsoverlast bij te blijven houden. Contact te houden met mevrouw en buurtbemiddeling over het verloop van de bemiddelingsgesprekken en het effect daarvan op de door mevrouw ervaren overlast.	Volledig