

JAARVERSLAG 2021

1. Overzicht

Inleiding Dit document is een jaarverslag als bedoeld in artikel 13 lid 3 van het Reglement van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord.

Bestemd voor Dit verslag is bestemd voor:

- Woningstichting Anna Paulowna
- Woningbouwvereniging Beter Wonen
- Wooncompagnie
- Woningstichting Den Helder
- Helder Vastgoed BV
- Stichting Woontij
- Kennemer Wonen
- Van Alckmaer voor Wonen
- Woonwaard
- Woonstichting Langedijk
- Intermaris
- De Vooruitgang
- De Woonschakel
- Woningstichting Het Grootslag
- Welwonen.

Inhoud Dit document bevat de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Zie pagina
1. Overzicht	1
2. Kader	2
3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie N-HN	4
4. Overzicht adviezen en besluiten 2021	5
5. Overzicht vergoedingen 2021	23
6. Slotoverwegingen	24

Datum 1 maart 2022

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 woningcorporaties aangewezen, dat op alle woningcorporaties 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 woningcorporaties met betrekking tot iedere klacht van advies worden gediend door een van haar onafhankelijke instantie. Dit bevordert een zorgvuldige behandeling van klachten. Tweede doel is dat huurders kunnen terugvallen op een onafhankelijk oordeel bij een geschil met hun woningcorporatie.

Soort klachten

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

- Het functioneren van de woningcorporatie
- Procedures waarmee de huurders te maken krijgen
- Onderhoud van de woning
- (Geluids-)overlast
- Gedragingen of nalatigheden van personen die bij of voor de betrokken woningcorporatie 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 woningcorporatie.

Noot: de woningcorporatie 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 de in 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 woningcorporaties 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	<p>In het Reglement Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord wordt onder geschil verstaan een schriftelijke klacht waaruit blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de klager kan zich niet verenigen met een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de woningcorporatie of van de door de woningcorporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen • de woningcorporatie in de gelegenheid is gesteld de klacht afdoende te behandelen • de klager door de handelwijze van de woningcorporatie rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
Onbevoegd	<p>De Bovenregionale Geschillencommissie is onbevoegd te adviseren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 andere 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.

3. Samenstelling Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord

2021 In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord in 2021 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 (voorzitter, lid namens huurdersorganisaties, lid namens woningcorporaties) 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 woningcorporatie.

Onafhankelijk voorzitter Als onafhankelijk voorzitter van de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord fungeerde in 2021 de heer drs. R.T.B. Visser.

Als plaatsvervangend voorzitter fungeerde in 2021 de heer mr. D.A.I. Damsma

Corporaties De leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord op voordracht van de woningcorporaties waren in 2021:

- mevrouw mr. Y.M van Roon
- de heer J. Leystra
- de heer mr. A. Overtoom
- 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 2021:

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

Secretariaat De functie van onafhankelijk ambtelijk secretaris van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord werd in 2021 uitgeoefend door mevrouw C. Beerse (Woonwaard).

4. Overzicht adviezen en besluiten 2021

Klachten gemeld	53	
Niet ontvankelijk	8	
Niet in behandeling genomen	12	Geen nadere reactie ontvangen klager
Zonder zitting opgelost	8	Woningcorporatie heeft alsnog naar tevredenheid klager klacht opgelost
Nog in behandeling	12	
Advies geheel/grotendeels overgenomen	10	
Nog geen reactie woningcorporatie advies	2	
Zonder zitting advies uitgebracht	1	

Het merendeel van de klachten betreft achterstallig onderhoud, vocht- en tocht problemen. Daarnaast veel klachten over (geluids-)overlast van burens of buurt.

Naast de geregistreerde klachten heeft de commissie 19 mails ontvangen die niet voor de commissie waren bestemd. Dit bleek onder andere uit het feit dat er een direct verzoek werd gedaan aan de woningcorporatie, dat het om een niet bovenregionaal gebonden adres ging of dat wij een cc ontvangen van een mail gericht aan de woningcorporatie.

Beter Wonen

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
1	10-08-21	Beter Wonen	Mevr. X Hippolytushoef	Diverse gebreken in woning	NvT	NvT	NvT	mevr diverse keren gevraagd of zij klacht handhaaft/geen reactie ontvangen/14-12-2021 voor laatste keer herinnering gestuurd, bij geen reactie dossier sluiten/geen reactie meer ontvangen
2	09-02-21	Beter Wonen	Dhr. X Hippolytushoef	Vocht/schimmel/hoge energierekeningen	14-04-2021	Restitutie 2 maanden huur/controle ventilatieroosters opnemen in mutatieproces/Tijdig deskundige inschakelen	Advies volledig overgenomen	
3	07-12-21	Beter Wonen	Dhr. X Hippolytushoef	Na een zitting in april 2021 geeft meneer aan dat de schimmel na korte periode weer terug is. Meneer verzoekt huurverlaging	Nog in behandeling		

De Woorschakel

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
4	04-02-21	De Woorschakel	Mevr. X Bovenkarspel	toezegging gebruik grond later ingetrokken door de corporatie	21-05-2021	Er is geen eenduidigheid over hetgeen is toegezegd aan mevr. De corporatie hoeft dan ook geen formele toestemming te geven. Dat de corporatie de situatie ter sprake brengt bij de nieuwe huurder, uiteindelijke keuze is aan de nieuwe bewoner In mail contact met huurders een voorbehoud te maken over de haalbaarheid van dergelijke verzoeken	Advies wordt overgenomen door corporatie -> mediation tussen huurder en nieuwe huurder naastgelegen woning	
5	29-03-21	De Woorschakel	Dhr. X Grootebroek	technische gebreken en gevolgschade	NvT	NvT	NvT	Meneer heeft niet meer gereageerd op mails verstuurd door ons tussen 25-5 tot en met 07-07
6	19-10-21	De Woorschakel	Mevr. X Bovenkarspel	woonfraude / overlast	28-01-2022	Nog in behandeling		

Woningstichting Het Grootslag

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluitcorporatie	Conclusie
7	23-01-21	Het Grootslag	Dhr. X Wervershoof	Corporatie onderneemt niets tegen overlast burens	13-04-2021	Sneller brief sturen bij geen contact/geluidsmeting/onderzoek bovenwoning naar ondervloer/aanbieden buurtbemiddeling/via nieuwsbrief melden doorgeven wijziging contactgegevens huurder/via bewonersblad en website wijzen op leefgeluiden en bij ontoelaatbare overlast melden bij corporatie en politie	Er wordt geen geluidsmeting uitgevoerd door de corporatie. Ondervloer bovenbuurman is geïnspecteerd en voldoet. In de betreffende gemeente is geen buurtbemiddeling, voorgesteld om op kantoor een bemiddelingsgesprek te houden. Advies niet volledig overgenomen	
8	19-10-21	Het Grootslag	Dhr. X Hoogkarspel	Technische zaken/brandgang/contact corporatie	12-01-2022	<p>Hetgeen ter zitting is uitgesproken een 'streep te zetten' onder het verleden en een nieuw begin te maken met een fysiek gesprek tussen de heer X en de heer X. In dat gesprek kunnen dan nadere wensen over gebreken aan de woning en afspraken over de onderhoudstoestand van de tuin aan de orde komen. Gelet op de omstandigheden adviseert de commissie bezoeken aan het huis van de heer X schriftelijk aan te kondigen.</p> <p>Niet alleen via de website-informatie te verstrekken over regelingen bij aanvaarding en opzegging van de woning, maar ook in brochure vorm fysiek te verstrekken en deze met betrokken bewoners door te nemen.</p> <p>Tot slot heeft de commissie in deze casus moeten vaststellen dat de corporatie slechts een reactie op de klacht van de heer X heeft verstrekt. Echter de commissie kan zich in klachtenkwesties een beter beeld over de klacht vormen indien de contact- en mailwisseling tussen corporatie en klager ook aan de commissie beschikbaar worden gesteld. Geadviseerd wordt die informatie in voorkomende gevallen beschikbaar te stellen.</p>	Nog niet ontvangen	

Intermaris

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
9	04-02-21	Intermaris	Mevr. X Hoorn	Oplevering van de woning na huuropzegging uitgesteld waardoor bewoner week extra huur moest betalen/Klacht was niet bekend bij corporatie	NvT	NvT	NvT	Corporatie heeft de klacht zelf behandeld en naar tevredenheid van de klager opgelost
10	08-04-21	Intermaris	Mevr. X Hoorn	wil inschrijfduur herstelt hebben/Intermaris stuurt van kastje naar de muur	NvT	NvT	NvT	Niet ontvankelijk na toetsing reglement, Eigen verantwoordelijkheid mbt inschrijving
11	04-02-21	Intermaris	Dhr. X Hoorn	Optrekkend vocht binnenmuur, wel actie door Intermaris maar zonder resultaat. Niet schriftelijk gereageerd door Intermaris/Bewoner heeft ook Huurcommissie ingeschakeld	NvT	NvT	NvT	Corporatie heeft het uiteindelijk zelf opgelost.
12	09-08-21	Intermaris	Dhr. X Hoorn	Langdurig geluidsoverlast/schimmelvochtproblematiek	NvT	NvT	NvT	De overlast die u ervaart door bouwwerkzaamheden en straatwerk door de gemeente kan de geschillencommissie helaas niets in betekenen. Zeker gezien de werkzaamheden een tijdelijk karakter hebben en inmiddels mogelijk zelfs zijn afgerond. Ook in de door u ervaren overlast van verbouwwerkzaamheden op de benedenverdieping, geen eigendom van Intermaris, kan de geschillencommissie helaas niets betekenen, zeker gelet op het feit dat de uitvoerder en u met elkaar in gesprek zijn geweest over het rekening houden met elkaar.
13	13-10-21	Intermaris	Dhr. X Hoorn	kan mutatiekosten oude woning niet betalen Deze klacht heeft een koppeling met klacht 11 (zelfde huurder andere woning)	25-01-2022	Nog in behandeling		
14	20-12-21	Intermaris	Dhr. X Purmerend	Centrale hal geen veilige situatie		Nog in behandeling		

Kennemer Wonen

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
15	11-1-21	Kennemer Wonen	Mevr. X Limmen	Verzoek aansluiting elektrisch koken afgewezen/Bij mutatie wordt dit wel geplaatst	NvT	NvT	NvT	mevr is tevreden met de toelichting en het aanbod van Kennemer Wonen/Eerder een uitgebreide toelichting had de klacht voorkomen
16	11-11-21	Kennemer Wonen	Mevr X plaats onbekend	Mevrouw was in 2011 ingeschreven en vervolgens direct uitgeschreven. Hier kwam een paar maanden geleden achter.				Er was sprake van een (systeem) fout. Inschrijving wordt hersteld.
17	11-04-21	Kennemer Wonen	Dhr/Mevr X Castricum	overlast buurman wordt niets aangedaan door KW		Nog in behandeling/zitting 10-02-2022		
18	28-11-21	Kennemer Wonen	Mevr. X Limmen	Corporatie heeft regeling doorstroomvoorrang afgewezen	NvT	NvT	NvT	Klacht afgewezen op basis van het reglement art. 5 lid h
19	11-10-21	Kennemer Wonen	Mevr. X Egmond	Uitvoering BKT en uitplaatsing/ ontevreden over aanpak en gedrag medewerkers KW	NvT	NvT	NvT	corporatie heeft klacht uiteindelijk zelf opgelost

Van Alckmaer

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
20	08-10-21	Van Alckmaer	Mevr. X Alkmaar	vocht-schimmelproblematiek in woning	28-02-2022	Nog in behandeling		

Wbv Langedijk

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
21	10-05-21	Wbv Langedijk	Mevr X Noord Scharwoude	keuken niet passend geplaatst	NvT			02-06-2021 Klacht op verzoek huurder on hold gezet/17-08 update gevraagd aan corporatie/08-12 update gevraagd corporatie/corporatie geeft aan klacht verholpen/huurder gemaild met vraag of alles is opgelost, geen reactie meer ontvangen

Welwonen

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
22	29-03-21	Welwonen	Mevr X Enkhuizen	overlast en technische gebreken	02-06-2021	Vergoeding van de kosten van de opnieuw aangebrachte vloerbedekking in keuken en gang. Voorts voor de periode van september tot en met december 2020 een vergoeding van 25% van de huurprijs wegens derving van woongenot toe te kennen. Bij woningruil de kandidaten ook te wijzen op mogelijke bezwaarlijke aspecten van de ruil, zoals een gebrekkige geluidsisolatie als deze van duidelijk mindere kwaliteit is dan die van de woning van waaruit wordt geruild, met name als geluidsoverlast al eerder tot klachten heeft geleid. Een deugdelijk dossier aan te leggen over de wijze waarop de bewoner van nummer 60 zijn ongenoegen kenbaar maakt naar medebewoners in het algemeen en in het bijzonder mevrouw X. Het actief inwinnen van informatie bij overige bewoners zou daarbij zeker moeten worden overwogen. Met instemming van betrokkene met de GGZ-begeleiding in overleg treden om vast te stellen of er sociaal medische reden zijn voor een urgente verhuizing van mevrouw X en haar dochter.	Corporatie heeft huurder gevraagd om hen formeel aansprakelijk te stellen. Vergoeding derving woongenot wordt betaald. Er zal meer aandacht komen bij woningruil. Het aanleggen van een deugdelijk dossier wordt niet erkend. Overleg over urgentie en verhuizing vindt plaats. Advies is niet volledig overgenomen	
23	10-04-21	Welwonen	Dhr. X Enkhuizen	meneer heeft technische gebreken gemeld /worden niet hersteld door Welwonen	Meneer heeft zitting geannuleerd . Advies is uitgebracht op basis van aangeleverde informatie	Maatregelen te nemen om afwikkeling van reparatieverzoeken met meer voortvarendheid en met minder bureaucratie af te wikkelen. Indien er beperkingen zijn in de mogelijkheden voor reparatie dit duidelijk in de reactie op de verzoeken aan te geven en – indien mogelijk – aan te geven wanneer wel en door wie tot afhandeling of reparatie kan worden overgegaan. Bij het uitblijven van een reactie van de huurder eerder een rappel te sturen. Bij gebrek aan uitvoerend personeel de inhuur van derden voor het afwickelen van reparatieverzoeken, te overwegen. Als er vervolgwerkzaamheden op een reparatie nodig zijn, zeker als die kunnen worden voorzien zoals schilderwerk na vervangen ruit, dit niet via afzonderlijke reparatieverzoeken door de huurder te laten aanvragen, maar integraal uit te voeren. Als dat al niet het geval is, een compleet dossier per huurder aan te leggen, zowel voor brief-, mail- en telefonisch contact, waar in eventuele procedures over kan worden beschikt en voor beoordeling ter beschikking kan worden gesteld.	Advies is door corporatie volledig overgenomen.	
24	15-09-21	Welwonen	Mevr. X Enkhuizen	Diverse klachten over leefbaarheid/overlast/technische zaken		Nog in behandeling		Corporatie is in gesprek met huurder. Op 20-01 2022 zijn gemaakte afspraken bevestigd. 31-

								01-2022 heeft commissie gevraagd of klacht naar wens is behandeld. Wacht op reactie
--	--	--	--	--	--	--	--	---

Woningstichting Den Helder

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
25	16-03-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	ernstige geluidsoverlast/diverse meldingen gedaan maar nog geen oplossing	NvT	NvT	NvT	klacht niet ontvankelijk, melding was nog in behandeling bij corporatie/Corporatie is juridische procedure gestart
26	25-03-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	ernstige geluidsoverlast/diverse meldingen gedaan maar nog geen oplossing	NvT	NvT	NvT	klacht niet ontvankelijk, melding was nog in behandeling bij corporatie/Corporatie is juridische procedure gestart
27	08-04-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	overlast buurman/krijgt geen urgentie of hulp bij andere woning	NvT	NvT	NvT	klacht niet ontvankelijk, melding was nog in behandeling bij corporatie
28	10-06-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	Wijkmeester verwijderd zonder overleg haak van alg portiekdeur/luistert niet/plaatst niet terug	NvT	NvT	NvT	Corporatie heeft het uiteindelijk zelf opgelost.
29	08-09-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	diverse klachten oplevering woning	NvT	NvT	NvT	Wachtstand / huurder gemaild met terugkoppeling corporatie en vraag of de klacht wordt gehandhaafd, niets meer vernomen/9-12-2021 nogmaals gemaild/huurder handhaaft klacht niet
30	29-11-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	Toewijzen kamer/houding en gedrag medewerker corporatie	NvT	NvT	NvT	Mevrouw heeft andere kamer toegewezen gekregen
31	09-10-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	verlichting trappenhuis regelmatig defect en duurt lang voordat het wordt gerepareerd.				20-10-2021 stand van zaken gevraagd corporatie/9-12-2021 huurder gevraagd of klacht inmiddels is opgelost/huurder heeft niet meer gereageerd
32	25-11-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	Extreme kou/vocht vanaf de zolder/deze is niet geïsoleerd				02-12-2021 Stand van zaken gevraagd corporatie/14-12 mevrouw gevraagd of zij na bericht corporatie klacht handhaaft/mevrouw heeft niet meer gereageerd.
33	11-11-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	Toe-/afwijzing woning op basis van wanbetaling	NvT	Nog in behandeling		Commissie heeft besloten wel advies te schrijven (zonder zitting)
34	17-12-21	Wst Den Helder	Mevr X. Den Helder	Lekkage woonkamer wordt niet opgelost/ontevreden over gedrag medewerker		Nog in behandeling		19 januari heeft de commissie mevrouw een mail gestuurd met reactie van de corporatie. Gevraagd of zij haar klacht handhaaft

Wooncompagnie

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
35	20-03-21	Wooncompagnie	Mevr. X Schagen	schimmelproblematiek in slaapkamer/Wooncompagnie wil dit niet verwijderen	NvT	NvT	NvT	Corporatie is nog bezig met het oplossen van de klacht/conform reglement niet in behandeling genomen
36	03-03-21	Wooncompagnie	Dhr. X Broek in Waterland	chemische stank in woning/geen reactie Wooncompagnie	NvT	NvT	NvT	14-06- meneer gemaïld met vraag of klacht wordt gehandhaafd na terugkopp corp./7-7-2021 ivm geen reactie op mail 14-6 herinnering gestuurd aan meneer/geen enkele reactie meer ontvangen van huurder, dossier gesloten 17-08
37	01-07-21	Wooncompagnie	Dhr. X Purmerend	Jaar lang verstopping wordt niet gereageerd door corporatie	NvT	NvT	NvT	16-09-2021 meneer heeft aangegeven geen problemen meer te hebben
38	04-08-21	Wooncompagnie	Mevr. X Schagen	Na ruim 11 jaar volledig huur betalen word je ineens als huurschulder betiteld. Maar erger nog Wooncompagnie is sinds men alleen in Hoorn kantoor heeft aan het frauderen en sterk met personeel in gebrek. Karwei klussen voor Wooncompagnie die voor hun zijn moet je dan een onderhoudsabonnement sluiten, echter ik weet als geen ander wat de regels zijn. IK HEB GEEN EUROCENT HUURSCHULD EN EIS NU MIJN SERVICEKOSTEN TEVEEL BETAALDE GELD VOOR 2 JAAR OP RIJ TERUG.	NvT/Zonder zitting is er wel een advies gegeven	De commissie heeft de corporatie wel geadviseerd dat er ten aanzien van de dienstverlening/het proces een verbetering mogelijk is in de communicatie hierover. Het advies luidt om de brief, waarin wordt vermeld dat u te veel servicekosten heeft betaald, aan te passen met de tekst "het tegoed kan verrekend worden als er sprake is van openstaande posten".	Advies is overgenomen door de corporatie	
39	09-11-21	Wooncompagnie	Dhr. X plaats onbekend	meneer mag geen gebruik maken van biljartruimte van overige bewoners/ruimte op slot	NvT	NvT	NvT	Afgewezen op basis van het reglement art. 5 lid c
40	20-10-21	Wooncompagnie	Mevr X. plaats onbekend	bemiddeling en toewijzing bij urgentie	NvT	NvT	NvT	afgewezen op basis van reglement
41	03-05-21	Wooncompagnie	Mevr. X Bovenkarspel	Niet eens met afgewezen woningruil	08-07-2021	Bij aangaan nieuwe overeenkomst kunnen gebruikelijke regels passendheid worden gehanteerd. Huurders duidelijk wijzen op de verschillende vormen van woningruil. Bij nieuwe overeenkomst zelfde normen en voorwaarden toepassen als bij reguliere toewijzing. Website	Advies is door corporatie overgenomen. Zij werken niet met in de plaats stelling	

						aanpassen met toelichting op woningruil		
42	08-05-21	Wooncompagnie	Mevr. X Schagen	woning geaccepteerd na woningruil/wind/tocht/schimmel/condensatie deuren en ramen	13-07-2021	In het geval dat (kandidaat-) huurders zich melden voor een woningruil hen duidelijk te wijzen op de twee verschillende manieren van woningruil, met de voor- en nadelen van iedere methode/ Wanneer de methode van een nieuw huurovereenkomst wordt gevolgd, dezelfde normen en voorwaarden toe te passen als bij een reguliere woningmutatie. De voorwaarde stellen dat de woning in de staat moet worden overgenomen zoals die wordt achtergelaten, past hier – anders dan nadrukkelijk met de nieuwe huurder overeengekomen - niet bij. De site zo aan te passen dat beide manieren van woningruil duidelijk uiteen worden gezet, met de aan de keuze verbonden gevolgen. Niet tot de gewenste terugbetaling van de huur over de afgelopen jaren over te gaan. Er is onvoldoende sprake van een dermate groot verminderd huurgenoet, die dat in redelijkheid zou rechtvaardigen.	Geen reactie ontvangen	
43	21-05-21	Wooncompagnie	Dhr. X Purmerend	Zwarte schimmel slaapkamer/vochtplekken kinderkamer, tocht bovenverdieping, vocht in de schuur				25-05 input gevraagd corporatie 14-06 opnieuw de mail verstuurd/16-09-2021 wederom huurder een reactie gestuurd en gevraagd of de klacht wordt gehandhaafd. Geen reactie meer ontvangen huurder
44	11-11-21	Wooncompagnie	Dhr. X Oudesluis	Woning bij oplevering gebreken/vervolgens bij uitvoering werkzaamheden diverse problemen en kosten	Zitting 21-02-2022	Nog in behandeling		

Woonwaard

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
45	15-09-21	Woonwaard	Dhr. X Alkmaar	Ivm lekkage heeft meneer geen gebruik kunnen maken van zijn badkamer voor een periode van een week. Wil hiervoor een compensatie	Zitting 22-10-2021. IS GEANNUL EERD	NvT	NvT	Was zitting gepland 22-10-2021, meneer heeft deze geannuleerd ivm gezondheidsproblemen. Afgesproken begin 2022 mogelijkheden overleggen, uitkomst meneer handhaaft zijn klacht niet ivm gezondheidsproblemen
46	04-06-21	Woonwaard	Mevr. X Alkmaar	Niet adequaat handelen Woonwaard ivm overlast	Zitting 03-09-2021	Mevrouw X en buurtbewoners op te roepen alsnog deel te nemen aan een begeleid gesprek met overlastgever(s). Daarbij duidelijk te maken dat een dergelijk gesprek een noodzakelijk te nemen stap is in een eventuele verdere procedure om de overlast te doen beëindigen. Tot verdere dossiervorming over deze kwestie over te gaan en daarbij te overwegen zelf anoniem medehuuders te horen, geluid- en beeldopnamen op te vragen en het toepassen van meer toezicht en surveillance. Met betrokken overlastgever in gesprek te gaan over of of - gelet op zijn bejegening door buurtbewoners – het wonen in de buurt voor hem ook dermate ongemakkelijk geworden is, dat verhuizing een oplossing voor hem kan bieden.	Advies overgenomen door corporatie	
47	24-06-21	Woonwaard	Dhr. X Alkmaar	Niets eens met afwijzing interne doorstroming	Zitting 06-09-2021	Geen extra inschrijvingsduur vanaf mei 2019 tot het moment waarop de heer X zich opnieuw heeft ingeschreven aan hem toe te kennen. Afschriften van terugstorten van de inschrijvingsbedragen voor 2020 en 2021 op te vragen en die aan de heer X ter hand te stellen. Geen uitzondering te maken voor de heer X om zonder toepassing van de regels voor woningtoewijzing SVNK interne doorstroming mogelijk te maken. De heer X te wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de regeling voor woningruil door een bewoner te vinden die in een door de heer X gewenste woning woont en wel met hem van woning zou willen ruilen. Naar bewoners van vergelijkbare complexen via het bewonersblad te communiceren dat interne verhuizing zonder toepassing van de regels	Advies overgenomen door de corporatie	

						voor woningtoewijzing SVNK niet mogelijk is en welke mogelijkheden er wel zijn om – indien gewenst - van woning in of buiten het complex te wisselen. In bewonersblad aandacht te besteden aan het feit dat bij het aanvaarden van een huurwoning de inschrijving als woningzoekende vervalt. Daarnaast in het huurcontract de mededeling op te nemen dat de inschrijving als woningzoekende met het tekenen van het contract eindigt.		
48	08-11-21	Woonwaard	Dhr/Mev r. X Heerhugowaard	aanleg warmtenet/vertraging/extra kosten-werkzaamheden	Zitting plannen			
49	23-09-21	Woonwaard	Dhr. X Alkmaar	meerdere malen klachten formulieren verstuurt gebeld en er gebeurt niks slechte isolatie slechte deuren ramen als je een trap tegen de deur aan geeft dan valt het hele kozijn er uit heb lekkage gehad en dat zou verholpen worden maar ik kreeg een voorlopige oplossing kit aan de buiten kant muur met scheuren er in doordat de deur dicht waaide geen afzuig kanaal heb voor afzuigkap en er is in 2019 iemand van tromp geweest om alle klachten opgenomen en daarna is er niks gebeurd heb nog veel meer klachten maar dit zijn de belangrijkste en nu zitten we 2021 alweer bijna 3 jaar verder	Zitting plannen			

Woningstichting Anna Paulowna

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
50	12-02-21	Wst Anna Paulowna	Dhr. X Anna Paulowna	verplaatste achterdeur, niet meer brandveilig?-muur en vloerisolatie niet volledig uitgevoerd?-huurprijs niet meer inkomensafhankelijk	17-05-2021	renovatie en sloop goed met bewoners bespreken-na afloop resultaat bespreken/warmtebeeld laten maken om warmtelekken uit te sluiten/achterdeur controleren op tocht/iom soc medische begeleiding van klager nagaan of er aanleiding is voor aanpassing woning/capaciteit keukenradiator controleren	Advies overgenomen door corporatie	

Woontij

	Datum	Corporatie	Huurder	Klacht	Zitting	Advies	Besluit corporatie	Conclusie
51	22-06-21	Woontij	Mevr. X De Koog	huur opgezegd door corporatie, niet mee eens	NvT	NvT	NvT	klacht niet ontvankelijk op basis van het reglement artikel 5 lid c en lid f
52	25-06-21	Woontij	Mevr. X Medemblik	Nieuwbouwwoning ernstig gebrek ivm tuin, afvoeren puin e.d. toegezegd door corp wordt niet nagekomen	01-09- 2021	De zijtuin van de woning Kuiperstraat 2b te Medemblik te laten ontdoen van bouwpuin, het puin af te voeren, als het nodig blijkt grond aan te vullen en de zijtuin te egaliseren.	Advies overgenomen door corporatie/bewon er was niet tevreden met het uitgevoerde werk/commissie heeft aangegeven verder niet te kunnen betekenen	

SVNK

53	07-01-21	Geen (SVNK)	Mevr. X	Mevrouw wil inschrijving van 2007 hersteld hebben/SVNK heeft laten weten dat dit niet mogelijk is/Gemeente heeft mevr in 2007 verkeerd geïnformeerd	NvT	NvT	NvT	klacht gaat over periode 2007/niet corporatie gerelateerd/geen informatie terug te vinden
----	----------	-------------	---------	---	-----	-----	-----	---

Nb. Namen van betrokken huurders zijn bekend bij het ambtelijk secretariaat van de commissie.

5. Overzicht vergoedingen 2021

Algemeen

De kosten van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord bestaan vanwege artikel 12 lid 2 van het reglement uit:

- Kosten ambtelijk secretariaat
- Vergoeding voor leden en voorzitter van de commissie

De kosten die betrekking hebben op de geschillencommissie worden gedragen door alle deelnemende corporaties. De kosten worden verdeeld op basis van het aantal woningen in verhuur per 1 januari van het betreffende jaar. Corporaties doen daarvan op verzoek van de ambtelijk secretaris in het eerste kwartaal opgave.

Vergoedingsregeling

Voorzitter en leden van de Bovenregionale Geschillencommissie Woningcorporaties Noord-Holland Noord ontvangen een bijdrage voor hun zittingswerkzaamheden, en een vergoeding voor de desbetreffende reis- en verblijfskosten. Het verslag van de zitting en het advies van de commissie worden opgesteld door de voorzitter.

Jaarlijkse aanpassing vergoedingsregeling

De commissie stelt in de tweede maand na het verstrijken van een kalenderjaar de afrekening vast en past periodiek op de vergoedingen de inflatie toe. Voor inflatie aangepaste vergoedingen worden aan het begin van het nieuwe kalenderjaar bekend gesteld.

Overzicht kosten commissie 2021

Omschrijving	Bedrag
Vergoeding leden en kosten voorzitter	€ 7.897,68
Kosten boeken Huurrecht, verzendkosten en kosten afscheid oud-leden	€ 620,15
Ambtelijk secretariaat	€ 16.398,76
Totaal	€ 24.916,59

6. Slotoverwegingen:

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 2021 is dan ook het eerste 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. De leden en plaatsvervangende leden van de opgeheven geschillencommissies die niet als lid van de bovenregionale geschillencommissie zijn doorgedaan, zijn met een passend gebaar bedankt voor hun inzet in de afgelopen jaren.
2. Bij de instelling van de Bovenregionale Geschillencommissie werd op basis van in het recente verleden ingediende klachten ervan uitgegaan dat ongeveer 10 tot 15 klachten per jaar zouden worden ingediend. Echter het vijfvoudige was het geval. Mogelijk werd dit veroorzaakt doordat op de websites van de deelnemende corporaties nadrukkelijk aandacht aan het bestaan van de geschillencommissie werd besteed. Een en ander heeft geleid tot een veel meer dan verwachte belasting voor het ambtelijk secretariaat. Voor het plannen van de zittingen was het dan ook plezierig dat uit een ruime pool aan commissieleden kon worden geput.
3. In 2021 hebben 14 zittingen van de commissie plaatsgevonden. Door de Covid maatregelen kon in bepaalde perioden geen zitting worden gepland, waardoor vertraging in de behandeling van de klacht is opgetreden. In een tweetal gevallen heeft de klager digitaal de klacht ter zitting toegelicht. In één geval heeft de commissie zonder zitting een advies uitgebracht.
4. Ter zitting wordt afgetast in hoeverre het mogelijk is 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 corporatie wordt overgenomen. Het valt de commissie op dat er in veel gevallen sprake is van een verstoorde communicatie tussen klager en corporatie. Naar de mening van de commissie kan in een aantal gevallen een adequate eerste afhandeling van de klacht bij de corporatie een vervolg bij de commissie voorkomen.
5. De commissie heeft een groot verschil moeten constateren in de volledigheid van het verschaffen van informatie door de corporaties over de geschiedenis van de klacht. Veel corporaties verschaffen aan de commissie een volledig beeld van de historie met betrekking tot de ingediende klacht, enkele corporaties leveren zeer summier informatie aan, die dan vaak tijdens de zitting of er na verder moet worden aangevuld. Dit hindert de commissie in een juiste beeldvorming over de klacht. In de uitgebrachte adviezen aan de betrokken corporatie wordt hierop gewezen.
6. 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 zowel particuliere verhuurders als 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,

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

Drs R.T.B. Visser, voorzitter, 23 maart 2022