JAARVERSLAG 2024

Van de

Regionale Geschillencommissie

Antwoordnummer 93 • 4700 VB Roosendaal
www.regionalegeschillencommissie.nl • info@regionalegeschillencommissie.nl

INHOUDS OPGAVE:

1. Voorwoord door de voorzitter 3
2. Samenstelling van de commissie 4
3. De deelnemende corporaties.....4
4. De vergaderingen 4
5. Scholing van de commissie 5
6. De behandelde geschillen 5

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

De Regionale Geschillencommissie presenteert bij deze haar 23e jaarverslag.
Woningcorporaties zijn op grond van de wet verplicht om bij een geschillencommissie aangesloten te zijn. Ondanks deze wettelijke plicht, merkt de commissie dat dit door de woningcorporaties juist niet als een last wordt beschouwd. Zij geven aan dat dit juist iets positiefs is nu hun huurders hiermee de mogelijkheid hebben om op een laagdrempelige wijze hun klacht aan een onafhankelijke commissie voor te leggen. Aan de commissie wordt aldus door de corporaties een belangrijke rol toegekend.

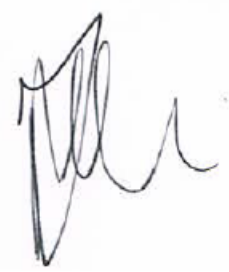
Dit jaarverslag geeft onder meer informatie over welke corporaties bij de Regionale Geschillencommissie zijn aangesloten, over de samenstelling van de commissie en zijn (geanonimiseerde) samenvattingen van de in 2024 behandelde geschillen opgenomen. Er zijn een aantal aspecten in het bijzonder die ik hierbij graag nog nader toelicht.

In 2024 zijn er 21 klachten bij de commissie binnengekomen. Dat zijn iets meer klachten dan in 2023. Echter is de hoogte van het aantal klachten per jaar altijd verschillend. Er zijn jaren geweest dat er minder dan 21 klachten binnen kwamen, maar ook jaren dat er meer klachten werden ingediend. Ten opzichte van het aantal woningen van alle corporaties tezamen bedraagt het klacht percentage in 2024 nog steeds maar 0,07%.

Alle commissieleden houden de wet- en regelgeving goed bij om hun taken goed te kunnen blijven uitvoeren. Tussen de commissieleden onderling is hierover ook regelmatig overleg. In 2024 is de commissie aangesloten bij een cursusdag over klachtenrecht. De inhoud van de cursusdag staat in dit verslag vermeld.
Ook in 2024 is de werkwijze van de commissie onveranderd gebleven. Tijdens iedere zitting wordt vanuit de commissie beproefd of partijen er mogelijk alsnog samen uit kunnen komen. In meerdere dossiers is dat ook dit jaar weer gelukt. Daarnaast benut de commissie de gelegenheid om tijdens de zitting aanvullende vragen te stellen. Dit stelt de commissie in staat, mocht er geen gezamenlijke oplossing worden bereikt, een zorgvuldig onderbouwd en goed gemotiveerd advies te formuleren.

Mocht u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen hebben dan kunt u contact opnemen via onze website: www.regionalegeschillencommissie.nl of een brief kunt sturen (geen porto kosten) naar de commissie: antwoordnummer 93, 4700 VB Roosendaal

De voorzitter:
mevrouw Mr. M.Janse,



2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden die voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

De commissie was in het verslagjaar als volgt samengesteld:
Voorzitter:
Mevrouw Mr. M. Janse (onafhankelijk voorzitter)
Secretaris:
De heer H.E. Lenting (huurdersafgevaardigde)
Leden:
De heer Dr. J.J.M. Coppens (verhuurdersafgevaardigde)
De heer K.A. Willemstein (huurdersafgevaardigde)
De heer C.J.M Withagen (verhuurdersafgevaardigde)

Ambtelijk secretaris:
De heer A.J.J.M. van de Weijgert

***Schematisch overzicht van het rooster van aftreden*:**

	H.E. Lenting:	**Mr. M. Janse**	**K.A. Willemstein**	**C.J.M. Withagen**	**J.J.M. Coppens**
Aangetreden	01-01-2014	01-01-2018	01-10-2021	01-07-2022	01-01-2024
Herkiesbaar per:	01-01-2018 01-01-2022	01-01-2022 01-01-2026	01-10-2025 01-10-2029	01-07-2026 01-07-2030	01-01-2028 01-01-2032
Einde zittingsperiode	31-12-2025	31-12-2029	01-10-2033	01-07-2034	31-12-2035

Voor herbenoeming komen de heer K.A. Willemstein (01-10-2025) en de mevrouw Mr. M. Janse (01-01-2026) in aanmerking. Herbenoeming dient in 2025 geëffectueerd te worden. Voor de vacature die op 31 december 2025 ontstaat zullen de huurdersorganisaties tijdig worden uitgenodigd om een kandidaat voor te dragen

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	**Vestigingsplaats**	**Aantal Woningen:**
Stichting Alwel	Roosendaal	9.100
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	12.945
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8.576
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.146
Totaal aantal woningen:		31.767

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2024. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 7 maal. De algemene gang van zaken werd besproken. Daarnaast vonden de voorbereidingen van de hoorzittingen plaats.

Verder vond er een evaluatievergadering plaats tussen de commissie en de directies van de aangesloten corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Woningstichting Stadlander te Bergen op Zoom.

5. Scholing van de commissie:

De commissie wil bijblijven over de wijzigingen die er in het klachtenrecht optreden. Daarom heeft de commissie samen met de deelnemende corporaties op 8 mei een cursusdag gehouden. Naast de leden van de commissie hebben medewerkers van de corporaties – die met het klachtenrecht te maken hebben – deelgenomen. De cursus werd gegeven door Mr. Drs. Pepijn Fymaal van VBTM-advocaten. Het programma zag er als volgt uit.

Klantrecht huurder, geschillencommissie, huurrecht en rechter.

- Wijzigingen en actualiteiten klachtrecht;
- Interne klachtbehandeling;
- Rol van geschillencommissies;
- Rol van Aedes-voorbeeldreglement;
- Rol van de huurdersorganisatie;
- Nieuwe bevoegdheden Huurcommissie;
- Beperkingen in bevoegdheden Huurcommissie;
- Gevolgen van uitspraak na klacht;
- Bevoegdheden rechter;
- Samenloop van klachten met andere procedures.

Instructie bijeenkomst klachtensysteem:

Op 21 februari 2024 hebben de leden van de commissie een instructie bijeenkomst bijgewoond over de werking van het nieuwe klachtensysteem.

6. DE BEHANDELDE GESCHILLEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 21 geschillen ontvangen. De geschillen hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ongegrond	Gegrond	Niet in behandeling genomen	Na behandeling ingetrokken	Nog in procedure
Stichting Alwel	**4**					**4**
Stichting Stadlander	**13**	**2**	**1**		**9**	**1**
Woningstichting Woensdrecht	**1**					**1**
Stichting Woonkwartier	**3**	**1**		**1**	**1**	
Totaal:	**21**	**3**	**1**	**1**	**10**	**6**

De ambtelijk secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van - met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk of administratief heeft afgehandeld. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de ambtelijk secretaris geïnformeerd over de te volgen klachtenprocedure. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

A) Vocht- en schimmel overlast in de woning:
De corporatie heeft een aannemer ingeschakeld voor het oplossen van de lekkage in de badkamer. Verder is er een opdracht uitgezet voor het opnieuw afkitten van het toilet. Daarnaast is er een CO2 meting en vochtmeting uitgevoerd. De conclusie is dat het binnenklimaat te vochtig is als gevolg van het niet afdoende ventileren. Er zijn verder geen bouwkundige gebreken geconstateerd. Deze conclusie heeft de corporatie met de klager en de commissie gedeeld. Naar aanleiding daarvan heeft de commissie een slotbrief aan de klager geschreven. Omdat er geen reactie meer van de klager is gekomen beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken.

B) Vocht- en schimmeloverlast in de woning:

Standpunt van de klager:
Kern van het geschil is dat de klager vocht- en schimmeloverlast in zijn woning ervaart. Om bouwkundige gebreken uit te sluiten heeft de corporatie een onderzoek door een externe deskundige partij laten uitvoeren. De klager betwist de juistheid van het onderzoeksrapport. Daar staat in te lezen dat ze veel te weinig ventileert. De klager verklaart dat ze altijd de roosters open heeft en ook de ramen staan overdag volledig open en in de nacht staan ze in de nachtstand. Zo ook met het dakraam. Stoken en ventileren dat doen ze al. De adviezen die de corporatie heeft gegeven in de brochure “Goed ventileren” volgt ze allemaal op. Omdat de wasdroger tijdelijk defect was heeft ze de was in de woning gedroogd maar de wasdroger is nu weer volop operationeel. De afzuiging in de badkamer staat ook constant aan. De klager weet niet wat ze anders kan doen dat ze nu doet. Het schoonmaken van de schimmel biedt geen uitkomst want nadat de schimmel is verwijderd is deze binnen de kortst mogelijke tijd weer terug. Het is niet meer leefbaar voor haar gezin dat uit 9 personen bestaat, waarvan twee kinderen longproblemen hebben. Dat is daarom ook een van de redenen dat ze een andere woning wil hebben. De klager wil dat de corporatie het schimmelprobleem oplost.

Standpunt van de corporatie:
De vertegenwoordiger van de corporatie zegt de klacht serieus te hebben genomen. Na een fysiek onderzoek heeft de corporatie door een onafhankelijk en gespecialiseerd bedrijf een vochtonderzoek laten uitvoeren. De uitkomsten van het onderzoek zijn dat er geen bouwkundige gebreken zijn, maar dat het binnenklimaat betreft de CO2 uitstoot te hoog is. Er komt te weinig frisse lucht naar binnen; er wordt te weinig geventileerd door de bewoners. Gebleken is dat dit de oorzaak van het schimmelprobleem is. In het rapport worden naast het beter ventileren enkele aanvullende verbeteringen voorgesteld zoals het oplossen van de koudebruggen en het vervangen van het glas in de klepraampjes door HR++ glas. Deze aanpassingen zullen bij het groot onderhoud worden meegenomen. Er is op dit moment nog niets bekend wanneer dat in de planning wordt opgenomen. Het is onrealistisch dat de planning naar voren kan worden gehaald omdat er andere wooncomplexen zijn die een hogere prioriteit hebben en er geen klachten zijn van vergelijkbare woningen.

Onderzoek door de GGD:
De vertegenwoordiger van de corporatie stelt voor om de GGD-onderzoek te laten doen naar de medische aspecten van het vocht- en schimmeloverlast in de woning. De corporatie zal de contactgegevens van de GGD aanleveren zodat de klager in contact kan treden met de GGD. De klager stemt met dat voorstel in. Echter zoals is gebleken - uit de brief van de corporatie - van 18 maart 2024 concludeert de commissie dat de GGD geen huisbezoek met de klager wil inplannen. De corporatie is nu bereid om een huisbezoek in te plannen. Mocht de klager het fijn vinden dat de adviezen - vanuit de flyer van de corporatie en de bevindingen uit het rapport van KMZ - nog eens persoonlijk worden toegelicht, kan er eenmalig een

huisbezoek worden ingepland. Echter de klager is niet ingegaan op aanbod voor een bezoek in de woning.

Andere woning:
Verder biedt de vertegenwoordiger van de corporatie aan behulpzaam te willen zijn met de zoektocht naar een andere woning. De commissie is eveneens van mening dat met een zoekprofiel op maat en de juiste documenten de kansen groter zijn om een geschikte woning te vinden. Het is aan de klager om van dat aanbod gebruik te maken. Echter over om met voorrang een andere woning te krijgen, kan de corporatie niet aan meewerken. De klager zegt van het aanbod gebruik te willen maken.

Meetrapportage onderzoek:
Omdat de corporatie zeker wilde zijn wat de oorzaak was van de hoge vochtigheid in de woning heeft ze een onafhankelijk en gespecialiseerd bedrijf de opdracht gegeven om een onderzoek te doen. Op 28 december 2023 is het onderzoek gestart door het plaatsen van dataloggers in de slaapkamers op de eerste verdieping en op de zolder. De resultaten van het onderzoek bevestigen dat de hoge luchtvochtigheid geen bouwtechnisch probleem is. Het rapport geeft daar uitsluitsel over. De oorzaak is gelegen in het niet afdoende ventileren van de woning. Aanvullend op het meetrapport heeft de corporatie een flyer met tips hoe het beste geventileerd kan worden aan de klager gestuurd. De commissie verwacht dat klager alles in het werk stelt om het binnenklimaat van zijn woning te verbeteren.

Koudebruggen:
De commissie doet de corporatie de aanbeveling om de problematiek ten aanzien van de koudebruggen op te lossen. Ook in het onderzoeksrapport is dit genoemd.

Vervanging klepramen door HR++ glas:
Uit het rapport constateert de commissie dat de vervanging van genoemde ramen een geringe bijdrage levert om het binnenmilieu te verbeteren. Echter de commissie heeft er begrip voor dat de corporatie ervoor kiest om in het kader van de verduurzaming van haar woningbezit dit complexmatig aan te pakken. Misschien kan de corporatie de planning daarvoor naar voren halen.

Andere woning:
Ten aanzien van de mogelijkheid om andere woonruimte te verkrijgen biedt de corporatie de klager aan om hem daar behulpzaam bij te zijn. Er is een woonadviseur die op verzoek, maar ook op eigen initiatief gesprekken voert met woningzoekenden over hun mogelijkheden. Het is aan de klager om van dat aanbod gebruik te maken. De commissie is van oordeel dat met een zoekprofiel op maat en de juiste documenten de kansen aanmerkelijk groter zijn om een geschikte woning te vinden. Echter om in aanmerking te komen voor een andere woning is het ook de verantwoordelijkheid van de klager om daar zelf actie in te ondernemen. Dat kan door zich als woningzoekende - voor zover dat nog niet is gebeurd - in te laten schrijven. Op de website van Zuidwestwonen: www.zuidwestwonen.nl of de website van Klik voor Wonen: https://www.klikvoorwonen.nl/ is dat mogelijk.

Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen en wat ter zitting is ingebracht, is de commissie van oordeel dat corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en richting de klager niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar beleid correct toegepast en heeft het geschil van de klager op goede gronden afgewezen.

De commissie adviseert de directie van de corporatie:

- De klacht van de klager ongegrond te verklaren;
- Dat de corporatie de klager behulpzaam zal zijn met het zoeken van een andere woning;
- De commissie beveelt de corporatie aan de koudebruggen op te lossen.

C) Weigering vervanging keuken:

Kern van de klacht is dat de corporatie – zonder het betalen van een vergoeding – de keuken niet zal vervangen. Gebleken is dat de klager de keuken niet goed heeft gebruikt. Hierdoor zijn er diverse schades aan de keuken ontstaan. De keuken is in 2016 nieuw door de corporatie in de woning geplaatst. Dit betekent dat de keuken nu 8 jaar oud is. Wanneer een keuken op de juiste manier gebruikt wordt, gaat deze minimaal 18 jaar mee. Dat is vastgelegd in het Plan **van aanpak energetische maatregelen renovaties 2017.** Dat betekent dat de keuken 10 jaar eerder vervangen moet worden. Echter tijdens een renovatie is er een gaslekkage in de keuken geconstateerd en door de werkzaamheden die daarvoor hebben moeten plaatsvinden was de keuken technisch niet meer te redden. Daarom is er in het project voor gekozen om de keuken op kosten de corporatie te vervangen. Dat betekent dat de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd.

D) Klager is ontevreden over de onderhoudswerkzaamheden:

Het standpunt van de klager.

Kern van de klacht is dat de klager ontevreden is over de onderhoudswerkzaamheden door de corporatie aan zijn woning.

Zakelijk schetst de klager in het kort het proces van de dringende herstelwerkzaamheden. De klager stelt dat de volgende punten nog openstaan. Aanvullend heeft de klager ter zitting aangegeven dat er nog veel meer punten zouden zijn die niet of onvoldoende zouden zijn hersteld maar dat hun klacht zich in deze zaak beperkt tot de volgende 4 punten:

a. Rolgordijnen:

Door het aanbrengen van de stalen kokers passen de rolgordijnen niet meer, waardoor deze zouden moeten worden ingekort. Woonkwartier had eerder beloofd deze te laten inkorten. De klager wil dat de corporatie de rolgordijnen alsnog laat inkorten.

b. Vloeren:

De vloeren zijn eruit geweest en er zijn nieuwe pvc-vloeren gelegd. Echter de vloer loopt scheef en dat scheelt een cm. De klager begrijpt dat daar weinig aan te doen valt. Van uit de vloerleverancier is er 5 jaar garantie gegeven. De klager zou graag zien dat de corporatie ook na deze termijn garant blijft staan voor de garantie.

Gordijnen:

Omdat de vloer scheef loopt hangen de gordijnen niet gelijk. De klager verzoekt de corporatie de kosten voor het aanpassen van de gordijnen te vergoeden of te voorzien in nieuwe gordijnen.

c. Schimmelvorming tuinhuis:

De klager licht toe dat hij zijn spullen (onder meer) in zijn tuinhuis heeft opgeslagen. De klager geeft aan dat hij plotseling niet meer in zijn tuinhuis mocht komen; dit was ineens bouwterrein geworden welke met camera's werd beveiligd. Omdat hij niet bij zijn tuinhuis kon, kon hij zijn tuinhuis niet luchten en is er schimmelvorming ontstaan.

De klager heeft het tuinhuis inmiddels zelf gedeeltelijk schoongemaakt en geïmpregneerd. De klager zou graag zien dat hij hiervoor een onkostenvergoeding krijgt; zowel voor het materiaal en het extra werk dat de klager daar zelf aan heeft gehad.

d. Beschadigde binnendeuren:
De klager heeft geconstateerd dat er twee binnendeuren zijn beschadigd (krassen). De klager verzoekt de corporatie eveneens zorg te dragen voor het herstel.

De klager geeft verder nog aan dat er onvoldoende naar hen is geluisterd door de corporatie.

Het standpunt van de corporatie:
Zakelijk schetst de corporatie in het kort het proces van de dringende herstelwerkzaamheden en gaat vervolgens in op het standpunt van de klager.

a. *Rolgordijnen:*
In eerste instantie zouden er wel wat ingrepen plaats moeten vinden en in dat kader zou worden bezien of de rolgordijnen ingepast zouden kunnen worden. Verder in het proces werd duidelijk dat er meer aan de hand was dan alleen een paar kleine ingrepen. Omdat de corporatie gekozen heeft voor de veiligheid van de bewoners, kwamen de werkzaamheden in een andere context te staan. Van onderhoud werden de werkzaamheden opgeschaald naar dringende werkzaamheden. In dat kader gelden er andere regelingen, waar een financiële tegemoetkoming tegenover staat. Deze tegemoetkoming voorziet ruimschoots in de kosten om de rolgordijnen op maat te laten maken.

b. *Vloeren:*
De corporatie blijft bij haar standpunt dat de vloer binnen de acceptatiegraad valt. Het Rapport Bouwkundig Onderzoek heeft dat bevestigd. Woonkwartier neemt - na afloop van de garantietermijn van de leverancier - de garantie niet over.

Gordijnen:
De corporatie zal daar geen actie in ondernemen. De financiële tegemoetkoming voorziet daar ruimschoots in, zodat de klager zelf de gordijnen op maat kan laten maken.

c. Schimmelvorming in het tuinhuis:
De corporatie geeft aan dat de klager er zelf voor heeft gekozen om zijn tuinhuis als extra opslag te gebruiken. De corporatie bestrijdt de stelling van de klager dat de toegang tot het tuinhuis niet mogelijk was. Mits tijdig aangevraagd kon de klager ‘s-avonds tijdens de werkdagen toegang tot het tuinhuis krijgen. In het weekend was dat helaas om organisatorische redenen niet mogelijk. Omdat het tuinhuis niet tot het gehuurde behoort heeft de corporatie richting de klager geen verplichtingen om de klager te compenseren.

d. Beschadigde binnendeuren:
De corporatie verklaart dat alle binnendeuren uit de woning zijn gehaald en elders zijn opgeslagen. Alle deurstijlen zijn opnieuw geschilderd. De klager dient dat zelf te herstellen. Tijdens de zitting is hierover besproken dat dit kan met een speciale pen, die bij de bouwmarkt te koop is.

Compensatie:
De corporatie heeft verder toegelicht dat zij (onder meer op basis van het sociaal statuut) de klager de volgende compensaties hebben aangeboden:

- Er is een wisselwoning aangeboden;

- Tijdens het wonen in de wisselwoning waren ze vrijgesteld van het betalen van enige huurpenningen en eventuele huurverhoging was niet van toepassing;
- Extra opslagruimte (opslag box);
- Mogelijkheid tot hulp bij de verhuizing;
- € 7.156,00 verhuisvergoeding.

De corporatie voegt verder nog toe dat zij voor de klager ook nog extra zaken hebben hersteld, die eigenlijk niet behoorden bij de herstelwerkzaamheden. Ook voegt de corporatie nog toe dat er met de klager een stopgesprek heeft moeten plaatsvinden omdat de klager op een niet acceptabele manier met de corporatie communiceerde. De corporatie verklaart op geen enkele wijze de klager op deze punten tegemoet te zullen komen. De corporatie volhardt bij afwijzing van de klacht.

De commissie is ervan overtuigd dat de dringende herstelwerkzaamheden een grote impact hebben gehad op het leven van de klager. Ook de corporatie was zich daarvan bewust. Centraal bij de afwegingen van de corporatie heeft de veiligheid van de bewoners gestaan.

In Het Planbesluit staan de te nemen maatregelen omschreven dus de klager wist op voorhand wat hem te wachten stond. Dit geldt temeer nu gebleken is dat er naast een informatiebijeenkomst voor alle bewoners (die met dezelfde situatie te maken hadden) ook meerdere individuele gesprekken met de klager hebben plaatsgevonden. Bovendien werd de mogelijkheid geboden door de corporatie om andere keuzes te maken; huurders hadden bijvoorbeeld de mogelijkheid zich (tijdelijk) elders te huisvesten in plaats van in de aangeboden wisselwoning of hun goederen elders op te slaan dan in de aangeboden opslag box.

De commissie is van oordeel dat de corporatie zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de klager zelf de kosten van vernieuwing of herstel van de rolgordijnen, gordijnen en deuren dient te dragen. De verhuisvergoeding van € 7.156,00 voorziet hier meer dan ruimschoots in.

Ten aanzien van het tuinhuis staat in Het Planbesluit het volgende. ***"Indien gewenst mag huurder spullen in de garage en/of het tuinhuis laten staan. Woonkwartier draagt geen aansprakelijkheid bij schade en/of diefstal."*** De klager wist op voorhand dat hij hier een risico mee nam. Omdat het tuinhuis geen eigendom van de corporatie is, is de commissie niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen en zal dit onderdeel daarom niet bij het advies worden betrokken.

Ten aanzien van de vloer geeft de Rapportage Bouwkundig onderzoek uitsluitsel over de oplever kwaliteit. Er zijn weliswaar wat afwijkingen geconstateerd maar die vallen allemaal binnen de gangbare normen. Hierdoor is de commissie van oordeel dat de corporatie op dit punt terecht heeft gehandeld door garantie op de gelegde vloer niet over te nemen.

Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen, is de commissie van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen richting de klager en niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar beleid correct toegepast en de klacht van de klager op goede gronden afgewezen. De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd de klacht van de klager ongegrond te verklaren. De commissie wenst ten slotte aan de corporatie en de klager het volgende ter overweging mee te geven.

Tevreden huurders hebben een positieve uitstraling naar buiten, Temeer als nu de onderhavige huurrelatie wordt gecontinueerd. Het is daarom aan te bevelen dat beide partijen investeren in een respectvolle communicatie en de “strijdbijl” begraven.

E) Vocht- en schimmel overlast in de woning:
Klager heeft hele erge gezondheidsklachten en heeft geen dubbelglas, Veel vocht heeft de klager op zijn ramen, handdoeken op zijn grond omdat er te veel vocht is. De klager is ten einde raad. Erg verdrietig, heeft veel geld ingestoken in deze woning en kan niet snel verhuizen, Hopelijk kunnen jullie iets doen voor ons.

De corporatie heeft eerder de vocht en schimmel in de woning gemeten via een onafhankelijk bureau. Zij hebben verschillende onderzoeken gedaan. Uit dit onderzoek is gebleken dat, volgens de corporatie, de vocht en schimmel niet komt door slecht onderhoud of een technisch probleem. De resultaten van het onderzoek zijn op 2 januari 2024 naar de klager gestuurd,

Tijdens de meetperiode is er niet voldoende geventileerd. Ventileren zorgt ervoor, dat er frisse, drogere lucht binnen komt en vochtige, verbruikte lucht uit huis verdwijnt. Uit de metingen blijkt, dat de temperatuur en het percentage vocht in huis stabiel blijven en niet veel schommelen. Daarom vermoedt de corporatie dat de klager te weinig ventileert. Ventileren zorgt ervoor, dat het percentage vocht in huis snel daalt. Ook verfrist u zo de lucht in huis en dat zorgt voor meer zuurstof.

De conclusie van de corporatie:
- Uw huis is inderdaad erg vochtig;
- Dat komt volgens de corporatie niet door slecht onderhoud of een technisch probleem;
- De metingen laten zien dat er niet goed wordt gestookt en niet goed wordt geventileerd;
- Het huis van de klager zal minder vochtig worden, als hij meer stookt en meer ventileert;
- De corporatie heeft een boekje achtergelaten met tips over ventileren. De corporatie adviseert de klager om dit boekje goed te lezen en de tips op te volgen.

De commissie beschouwt de klacht als procedureel te zijn afgerond en heeft dat bij de klager geverifieerd. Van de klager is geen reactie meer ontvangen en de commissie heeft het dossier gesloten.

F) Overlast van een drugsdealer in het wooncomplex:
Sinds maart 2023 woont een nieuwe bewoner in het complex. Via een stichting is die hier geplaatst. Het is een harddrugs dealer. Sinds de dag dat hij introk zware overlast van junks in het trappenhuis, geschreeuw, stank, ruzies, mensen opgesloten in berging en veel gebonk in woning waar de klager in zit. Tijdje wat minder geweest, ellende komt nu nog gevaarlijker terug door boze junks en ex-partners van buurman. De corporatie heeft het niet serieus genomen in de ogen van de klager en beschermd de nieuwe bewoner. Speelt andere bewoners tegen elkaar uit en maakte de klager belachelijk. Het wordt steeds erger en gevaarlijker hier. Klager zit in de ziektewet en trekt het niet meer hier te wonen. Trauma wordt alleen maar groter. Loop al bij de huurdersbelangenvereniging maar de corporatie komt met niks. Klager gaat ook een welzijnsorganisatie en een jurist inschakelen om de klager bij te staan in de vervolgstappen.

Per brief van 31 juli 2024 is de klager geïnformeerd door de corporatie over de afwikkeling van de klacht en is het standpunt van de corporatie in deze kenbaar gemaakt. De overlast wordt door de corporatie steeds gemonitord en betwist het feit dat ze er niets aan doet. De klager kan over de stand van zaken altijd contact opnemen met de corporatie. Daarbij is het belangrijk dat de klager overlast steeds blijft melden zodat de corporatie aan dossier opbouw kan doen.

De commissie beschouwt de klacht als procedureel te zijn afgerond en heeft dat bij de klager geverifieerd. Van de klager is geen reactie meer ontvangen en de commissie heeft het dossier gesloten.

G) Ontbreken van dubbel glas in een slaapkamer:
Klager heeft last van een raam in zijn slaapkamer, het is erg koud in de winter, In de andere slaapkamers en de woonkamer heeft de klager geen last. Klager denkt dat het komt doordat hij in zijn slaapkamer enkel glas heeft en in alle andere kamers dubbelglas, zijn buurman had hetzelfde probleem met zijn glas en bij hem is het wel geregeld maar bij mij wordt er gezegd dat ik de woning zo heb geaccepteerd en getekend. Klager heeft ook zijn energieverbruik vergeleken met dat van de buren. Klager betaalt bijna het dubbele terwijl de woning van de buren groter is.

Zowel de corporatie als de commissie hebben de klacht als een reparatieverzoek beschouwd. Van de corporatie heeft de commissie vernomen dat de werkzaamheden gepland staan in september 2024.

Nu de corporatie aan het grootste bezwaar van de klager is tegemoetgekomen beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken. Na verificatie heeft de commissie het dossier gesloten,

H) Lekkage aan het balkon boven de keuken en lekke cv-installatie:
Klager zit al maanden met een lekkage (3 maanden met een emmer in de keuken om het water op te vangen) en de corporatie zet er geen vaart achter. Klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd. De corporatie heeft inmiddels een noodvoorziening geplaatst en de klager geïnformeerd over de voortgang van de afwikkeling van de klacht. Door een gespecialiseerd bedrijf wordt er een nieuwe coating op het balkon aangebracht.

Echter er heeft zich een nieuwe klacht aangemeld. Er is een lekkage ontstaan aan de cv-installatie. De corporatie heeft de lekkage aan cv-installatie inmiddels hersteld. Ook heeft de corporatie de klager geïnformeerd hoe te handelen bij schade aan de inboedel en aan de opstal. De commissie heeft bij de klager geverifieerd of de klacht is opgelost maar de klager heeft niet meer gereageerd. De commissie heeft het dossier gesloten.

I) Vocht- en schimmeloverlast in de woning:
Klager heeft enorme schimmel in zijn woning. Wij luchten elke dag heel goed. De corporatie geeft aan dat we meer moeten luchten maar dit doen we ook echt. De schimmel zit zelfs op de achterkant van de bank. De corporatie wil er niks aan doen. Het is slecht voor onze gezondheid. Klager woont in een hoekhuis en denkt dat de muur gebreken heeft waardoor zij zoveel schimmel hebben.

Naar aanleiding van de melding heeft de onderhoudsregisseur een inspectie gehouden en heeft de onderhoudsregisseur een terugkoppeling naar de corporatie toegezonden, inclusief foto’s. Op de foto’s zien wij schimmelvorming in de wasruimte. De onderhoudsregisseur heeft tijdens inspectie ook diverse vochtmetingen verricht. Op de foto’s is te zien dat de

meting op de wanden tussen de 22 en 32 aangeeft. Als de meting onder de 35 aangeeft is het (bouwtechnisch) in orde Daarnaast kon de corporatie geen eerdere meldingen terugvinden over schimmelvorming in de woning. In onze systemen kunnen wij wel terugzien dat de klager een aantal lekkages heeft gehad de afgelopen jaren (vanaf zolder en badkamer). Wellicht heeft het ook gedeeltelijk te maken gehad met de lekkage. Heeft de klager inmiddels een verbetering gezien nadat deze lekkages zijn opgelost? Het (leef)vocht wat niet afgevoerd wordt slaat neer op de wanden en zorgt voor schimmelvorming. De wasruimte is een vochtige ruimte.

De corporatie heeft de klager de volgende vragen gesteld. Hoe lang speelt dit probleem al en is er een verbetering opgetreden nadat de lekkages zijn verholpen? Heeft de klager de schimmels verwijderd?

De klager heeft op de vragen die de corporatie heeft gesteld niet gereageerd. De conclusie is dat na onderzoek is gebleken dat er geen bouwkundige gebreken aan de woning zijn gevonden. De corporatie heeft de klager de brochure goed ventileren toegezonden. Hierin staan tips die de klager helpen om het binnenklimaat te verbeteren.

De klager heeft als volgt gereageerd. De corporatie heeft inderdaad de brochure goed ventileren toegezonden. Echter helpt dit niet, de schimmel blijft terugkomen. Mijn buren hebben ook allemaal last van de schimmel. Wij vermoeden dat het in muren zit, de huizen zijn erg oud. De constructies van de huizen zijn niet meer goed, vocht in de muren.

De corporatie heeft als volgt gereageerd. In de eerder gestuurde mail heeft de corporatie aangegeven dat de klager in het najaar weer contact op kan nemen gezien metingen in de zomerperiode onvoldoende inzicht geven. De corporatie sluit niet uit dat hier bouwkundig iets aan de hand is, maar het is vooral van belang dat de klager blijft melden. De corporatie heeft het volgende afgesproken.

“Wat de klager betreft heeft de corporatie op 24 september 2024 aangegeven dat ze in de winter weer contact met ons op moet nemen als de schimmel weer terugkomt. De klager heeft geen contact meer opgenomen. De corporatie gaat er daarmee vanuit dat de problemen niet terug zijn gekomen.”

De commissie heeft bij de klager geverifieerd of de klacht is opgelost maar de klager heeft niet meer gereageerd. De commissie heeft het dossier gesloten.

.

J) Krijgt geen informatie over het sloop traject van zijn woning:

De woning van de klager staat op de nominatie om gesloopt te worden. Er zijn verschillende bewoners bijeenkomsten geweest waar op één daarvan de klager weg gestuurd is. Nu beklaagt hij zich over het feit dat hij nu geen informatie heeft wat hem te wachten staat. De corporatie bestrijdt dat. Er is wel degelijk informatie verstrekt. Het planbesluit is de klager persoonlijk overhandigd. Dat met de klager voorlopig niet meer mondeling wordt gecommuniceerd zit in het feit dat de klager zich bediende van ‘grote woorden’ door onder meer te stellen dat de corporatie hem discrimineert zonder exacte feiten en omstandigheden op te sommen. De commissie heeft op grond van de stukken niet kunnen vaststellen of er objectief gesproken, sprake is van onheuse bejegening door de corporatie richting de klager. Er is geen bewijs dat de corporatie discriminerende, of beledigende opmerkingen heeft geuit richting de klager of zich anderszins onfatsoenlijk heeft gedragen***.***

De commissie heeft de klager in overweging gegeven om de vraag of de corporatie zich schuldig maakt aan discriminerend gedrag richting de klager, aan de rechter voor te leggen.

Na een uitspraak door een rechter is het voor alle partijen duidelijk. De commissie heeft geen aanleiding gezien om de klacht verder inhoudelijk te behandelen en heeft het dossier gesloten.

K) Weigering urgentieverklaring:
Kern van de klacht is dat de vangnetregeling door de corporatie is ingetrokken. De hulpverlener zegt bij een Wmo-aanvraag van de klager betrokken te zijn geweest. Hij heeft een plan van aanpak als bijlage bij de aanvraag vangnetregeling ingediend waarin de doelen beschreven stonden waaraan de klager zou gaan werken.

De klager was verbaasd over de gang van zaken over het intrekken van de vangnetregeling. Er was geen brief of email ontvangen. De klager heeft duidelijkheid en structuur in haar situatie nodig. Omdat dit besluit in de vakantieperiode viel was er geen terugkoppeling met haar hulpverlener mogelijk. Dat betekende dat de klager niet in staat was om de juiste keuzes te maken. Zij had op dat moment niemand om op terug te vallen en was emotioneel instabiel met alle gevolgen van dien. Als de klager op dat moment de consequenties van een weigering goed had kunnen inschatten dan had zij de aangeboden woning aanvaard. Zowel de klager als de hulpverlener vinden de voorwaarden voor de vangnetregeling duidelijk, daar is geen misverstand over, maar in het communicatieproces zat toch wat ruis.

Het standpunt van de corporatie:
Zakelijk schetst de corporatie in het kort het proces van het klachtenverloop als volgt.
De vangnetregeling is bedoeld bij dreigende dakloosheid. Dat de woning niet helemaal aan de verwachting en wensen voldeed is geen argument om een woning te weigeren. Bedenk vooral wat de consequenties zijn bij weigering. Een passende woning gaat uit van de gezinssamenstelling en het inkomen. Vanuit die woning kan dan verder gekeken worden naar een andere woning. In eerste instantie gaat het om dakloosheid te voorkomen en op een veilige plek te kunnen wonen. Dat de hulpverlener niet betrokken is komt omdat er nooit met derden gesproken wordt over een aanvraag. Wel had de klager de mogelijkheid om een tweede email adres toe te voegen en dan had in deze zaak de hulpverlener de betreffende correspondentie ook ontvangen. De corporatie bevestigt dat de vangnet regeling al heel lang bestaat. Ook bevestigt de corporatie dat alle stukken die bij een aanvraag zitten worden gelezen.

Hoe nu verder:
De commissie vraagt of er toch nog een mogelijkheid aanwezig is om gelet op deze bijzondere situatie – uit coulance – de klager nog gebruik kan maken van de vangnetregeling. De corporatie zegt dat toe. Ook is aan de klager duidelijk uitgelegd aan welke voorwaarden genoemde regeling verbonden zijn (er wordt gekeken naar inkomen en gezinsgrootte). De klager geeft aan akkoord te zijn met de voorwaarden. Concreet betekent het dat hiermee de klacht is opgelost en door klager wordt ingetrokken. De commissie heeft dat aan partijen met een brief nog bevestigd. Een advies aan de corporatie kon daarom uitblijven.

L) Ernstige last van schimmel, vocht en tocht in de woning:
Klager heeft bij de corporatie erop aangedrongen om tot een snelle afwikkeling van de klacht te komen echter de belofte van de corporatie om op de vraagstelling van de klager te reageren is niet binnen de gestelde toezegging door de corporatie gedaan. De klager heeft genoemde kwestie aan zijn rechtsbijstandverzekering ter hand gesteld. De corporatie heeft als volgt gereageerd op de voortgang.

"De onderzoeken zullen op twee vlakken gericht zijn. Eerste deel zal betrekking hebben op onderzoek binnenklimaat waar we bij meerdere adressen dataloggers gaan plaatsen voor een periode van drie weken. Tweede deel zal betrekking hebben op de staat van de gevel. Uit eerder onderzoek is gebleken dat deze in redelijke staat zijn, maar waar we laten onderzoeken of mogelijke na-isolatie van toepassing kan zijn zonder dat daar nadelige effecten uit voortkomen. Ook onderzoeken we de staat van de kruipruimtes welke nu voorzien zijn van isolatie-chips waarbij mogelijk hogere grondwaterstanden nadelige effecten kunnen hebben. Voor beide onderdelen zijn inmiddels de opdrachten verstrekt aan de betrokken onderhoudspartijen".

De commissie wacht de voortgang af.

M) Diverse onderhoudsklachten:
De corporatie heeft de klachten inmiddels opgepakt. Zodra de werkzaamheden zijn afgerond ontvangt de commissie een seintje zodat de eindbrief geschreven kan worden.

N) Geschil over de aanbouw van de buren en de bejegening door de opzichter:
Kern van de klacht is een geschil over de aanbouw van de buren en de bejegening door de opzichter. Op 4 september 2024 is er een hoorzitting gehouden. Besloten is toen om de zaak aan te houden. Dat geeft partijen de mogelijkheid om er onderling uit te komen. Inmiddels zijn er tussen partijen gesprekken gevoerd. De buren moeten de aanbouw aanpassen. De corporatie heeft aangegeven dat ze wel de tijd moeten krijgen om deze aanpassing te doen. Als ze dan met een aannemer komen, dan moet met de opzichter afgestemd worden hoeveel tijd ze krijgen om de aanbouw daadwerkelijk aan te passen door de aannemer. Er is door de corporatie aangegeven dat wanneer de aanbouw van de buren is aangepast en de opzichter deze heeft gecontroleerd, zij een belletje van de corporatie krijgen om te kunnen starten met hun eigen aanbouw. De commissie wacht het seintje van de corporatie af.

O) Onvoldoende lucht kunnen spuien in de woning en de houding van het management:
De hoorzitting voor deze klacht was gepland op 19 december 2024. Echter de klager heeft laten weten – wegens privéomstandigheden – tot half februari 2025 niet in staat te zijn om naar een zitting te kunnen komen. De commissie wacht een bericht van de klager af wanneer haar privéomstandigheden zodanig zijn dat de hoorzitting doorgang kan vinden.

P) Diverse onderhoudsklachten
Klager wil dat er iets gebeurt met zijn raam en ventilatie voor de badkamer. Als de corporatie niks wil doen, wil hij toestemming om een ventilatiesysteem te plaatsen, Heeft 17 jaar ervaring met renovatie en vindt dat het een oud systeem is. Verder heeft hij ook problemen met zijn raam en kozijn dat koude lucht binnenlaat. Heeft dat al meerdere keren gemeld maar de corporatie is alleen langsgekomen om foto's te maken en hebben verder niks meer gedaan. Zowel de corporatie als de commissie hebben de klacht als een reparatieverzoek beschouwd. Van corporatie heeft de commissie vernomen dat de werkzaamheden zijn afgerond. Van de klager is geen reactie meer ontvangen en de commissie heeft het dossier gesloten.

Q) Overlast bovenburen:
Ruim een jaar ervaart klager een enorme overlast van de bovenburen. Zowel geluidsoverlast van stampen en bonken en wietlucht wat de woning binnentreedt. De overlast begint rond 5:15 's morgens tot 's avonds laat. Klager heeft inmiddels een zoontje gekregen die hierdoor niet kan slapen, wordt morgens vroeg wakker gemaakt en is ook vaak benauwd door de wietlucht van de bovenburen die de woning binnen dringt. Per brief van 3

oktober 2024 is de klager door de corporatie geïnformeerd over de afwikkeling van de klacht. De corporatie heeft aangegeven dat de klager steeds overlast kan melden bij de corporatie zodat deze aan dossieropbouw kan doen. De commissie heeft de klacht als procedureel te zijn afgerond beoordeeld en heeft de klager een slotbrief geschreven. Binnen de gestelde termijn heeft de klager niet meer gereageerd en is het dossier gesloten.

R) De corporatie doet te weinig om ongewenst gebruik van een camera te stoppen:
Kern van de klacht is dat de klager van mening is dat de corporatie onvoldoende maatregelen heeft getroffen richting de bewoonster van nr. 62, die een camera op haar vensterbank heeft geplaatst.

Het standpunt van de klager:
Zakelijk schetst de gemachtigde van de klager de klacht als volgt.
De klager woont op nr. 58 en de camera is geplaatst op de vensterbank bij nr. 62. Er is een brief gestuurd naar partijen dat ze maatregelen moeten nemen om de camera te verwijderen. Het conflict verkeert zich in een fase dat een gesprek tussen de betreffende bewoners niet meer mogelijk is. Dat is een gepasseerd station. De camera is onrechtmatig geplaatst. Op een brief wordt niet gereageerd door de bewoner van nr. 62. Aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) kan worden gevraagd of genoemde situatie in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en dus onrechtmatig. De vertegenwoordiger van de klager stelt dat de corporatie de plicht heeft om te handhaven. Het gebruik van de camera door de bewoonster van nr. 62 wordt gekwalificeerd als onrechtmatig. Er is geen gerechtvaardigd belang om de camera daar geplaatst te hebben staan en zodanig te gebruiken, ook niet alleen in de avond en nachtelijke uren. De noodzaak van een persoonlijk camera is niet nodig omdat er bij de algemene toegang een camera is verwerkt in het bel tableau. Zo kun je in de woning zien wie er bij je aanbelt. Daarnaast kan de flat en de galerij alleen met een ‘druppel’ worden geopend. De vertegenwoordiger van de klager verklaart dat deze geen gesprek wil met nr. 62 al dan niet gefaciliteerd door de corporatie.

Het standpunt van de corporatie:
Zakelijk schetst de corporatie het verloop van de procedure als volgt.
In zijn algemeenheid is de corporatie voorstander om bij overlast tussen buren er proberen om er samen uit te komen. De corporatie wil zo een gesprek tussen partijen wel faciliteren. De dochter van nr. 62 staat daar open voor. De corporatie heeft een afweging gemaakt voor het advies om de camera te plaatsen; hierbij zijn onder meer de veiligheid en de privacy meegewogen. Zoals uit de correspondentie blijkt is de corporatie niet van plan de bewoner van nr. 62 te sommeren de camera te verwijderen. De corporatie zegt dat er niet naar andere oplossingen is gekeken. Er is ook niet onderzocht of er meerdere klachten zijn van ‘belletje lellen’. Er is ook niet overwogen om een enquête onder de bewoners te houden over het camera gebruik.

De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd om de klacht van de klager gegrond te verklaren. Aanvullend heeft de commissie de corporatie in overweging gegeven om de alternatieven verder te onderzoeken. Op die manier kan er mogelijk alsnog een oplossing worden bereikt zodat het gevoel van onveiligheid bij de bewoonster op nr. 62 (grotendeels) kan worden weggenomen en wel voldoet aan de AVG.

S) Buren overlast;
Kern van de klacht is dat de klager overlast ervaart van de benedenburen van de 3e verdieping. De klager woont op de 4e verdieping en ondervindt overlast van haar onderburen. De overlast overstijgt de normale leef geluiden. Het betreft hard stampen op de

vloer, verschuiven van meubilair en hard praten De klager woont sinds augustus 2022 op dit adres en heeft eigenlijk geen voldoende woongenot ervaren. Zij heeft in augustus 2023 de eerste melding gedaan en daarna heeft ze meerdere malen de overlast gemeld. De klager heeft ook contact gehad met buurtbemiddeling maar die konden geen contact krijgen met de overlastgever. De corporatie heeft voorgesteld om door een onafhankelijk bedrijf geluidsmetingen te doen. De klager heeft dat aanbod om privacy redenen afgewezen. Zo een onderzoek vergt voor de klager te veel energie, dat kan ze op dit moment er niet bij hebben. De klager probeert zich te focussen op andere zaken dan geluidsoverlast. Volgens de klager moet er in plaats van zo een geluidsonderzoek nog alternatieven mogelijk zijn om de overlast vast te kunnen stellen. De klager staat wel open voor een alternatief, maar weet niet wat een alternatief kan zijn voor een geluidsmeting

Het standpunt van de corporatie:
De klager is in 2022 in de woning gaan wonen en heeft een huurcontract aangeboden gekregen met aanvullende voorwaarden. Het klopt dat de klager verschillende malen overlast bij de corporatie heeft gemeld. Soms was de toonzetting daarvan niet zo vleiend. De corporatie heeft meerdere stappen ondernomen waaronder het uitzetten van een vragenlijst bij andere bewoners. De uitkomst daarvan was voor de corporatie geen basis om juridische stappen te kunnen nemen. De geconstateerde overlast was subjectief en werd niet gestaafd door feiten van een geluidsonderzoek. Om objectief de overlast vast te kunnen stellen is een geluidsonderzoek noodzakelijk. Om de meting in een andere woning te laten plaatsvinden is geen optie. Het gaat om de klacht die de klager ervaart en die kan vanuit een andere woning niet worden vastgesteld. De corporatie verklaart dat er verder geen alternatieven zijn. Ook kan de corporatie niet meewerken aan voorrang om de klager aan een andere woning te helpen. Echter het aanbod van de corporatie om een geluidsonderzoek te doen behoort nog altijd tot de mogelijkheden. De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd de klacht van de klager ongegrond te verklaren.

T) Slecht functionerende cv-installatie en warmwatervoorziening:
Kern van de klacht is dat de cv-installatie slecht functioneert en dat de warmwatervoorziening veel te koud is. Klager heeft een klacht ingediend echter de beloofde reparaties bleven uit. Inmiddels heeft de corporatie excuses aangeboden. De corporatie heeft toegezegd de klager te zullen compenseren voor het ontbreken van het woongenot. De genoemde installaties zijn inmiddels hersteld en de klager is akkoord gegaan met de compensatie voor het ontbreken van het woongenot. De commissie heeft de klacht als procedureel te zijn afgerond beoordeeld en heeft de klager een slotbrief geschreven. Binnen de gestelde termijn heeft de klager niet meer gereageerd en is het dossier gesloten.

U) Verzoek oplossen van de nog openstaande klachten en schadevergoeding:
Kern van de klacht is dat er na reparatie van diverse klachten aan de riolering, het toilet en de badkamer nog een aantal zaken niet opgelost zijn. Daarnaast is als gevolg van de werkzaamheden schade ontstaan aan de eigendommen van de klager. Inmiddels is de interne klachtenprocedure gestart. De commissie wacht de uitkomst van die procedure af.

FINANCIEEL OVERZICHT 2024

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering	**30-1-2024**	**29-2-2024**	**31-7-2024**	**4-9-2024**	**30-10-2024**	**6-11-2024**	**11-12-2024**	**Vaste onkosten-vergoeding**	**Totaal**	**Totaal**	
Zaak											
	€	**€**	**€**					**€**	**€**	**€**	
Zaken											
Stichting Alwel				818,00				1.137,00	1.955,00		
Stadlander	-	1.021,20			836,00	818,00	965,40	4.927,00	8.567,60		
WS Woensdrecht											
Woonkwartier			828,00					963,00	1.791,00		
Totaal zaken											
Algemeen											
Ibizz licentie en ondersteuning									4.395,32		Verrekenen met WS Woensdrecht
Portikosten 2024									104,24		Verrekenen met Stichting Alwel
Algemeen overleg									1.312,81		
Evaluatievergadering RGC									345,00		
Sollicitatiegesprekken											
Overige kosten (kantoorartikelen)											
Totaal algemeen										**6.157,37**	
Totaal zaken en algemeen										**6.157,37**	

Verdeling kosten	**Zaken**	**Overige kosten**	**Totaal**	**Woningen opgave 2024**	
		€	**€**	**aantal**	**%**
Stichting Alwel	1.955,00	1.763,85	3.718,85	9.100	29%
Stadlander	8.567,60	2.509,12	11.076,72	12.945	41%
WS Woensdrecht	-	222,13	222,13	1.146	4%
Woonkwartier	1.791,00	1.662,28	3.453,28	8.576	27%
Totaal	**12.313.60**	**6.157.37**	**18.470.97**	**31.767**	**100%**