



JAARVERSLAG 2025

Van de

Regionale Geschillencommissie

INHOUDSOPGAVE:

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

Bijlage:

Financieel overzicht.

VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Bij deze presenteert de Regionale Geschillencommissie haar 24^e jaarverslag. In dit jaarverslag zal ondermeer worden ingegaan op de samenstelling van de commissie, de werkwijze en treft u geanonimiseerde samenvattingen aan van de door de commissie behandelde geschillen in 2025.

In 2025 is de samenstelling van de commissie onveranderd gebleven. Wel was dit het laatste zittingsjaar van de heer H.E. Lenting die sinds januari 2014 onderdeel heeft uitgemaakt van de commissie en conform het rooster van aftreden niet meer herkiesbaar is.

Uit de samenvattingen van de geschillen zal u wel blijken dat de inhoud van de geschillen die de commissie heeft behandeld, zeer uiteenlopend waren. De werkwijze van de commissie is echter ook dit jaar ongewijzigd gebleven. De commissie hecht er grote waarde aan om alle vragen die nog openstaan op basis van het schriftelijke dossier, tijdens de mondelinge behandeling te stellen zodat zij de zaak goed helder krijgt. Verder wordt tijdens de mondelinge behandeling ook altijd besproken of partijen het geschil alsnog samen willen en kunnen oplossen. Ook dit jaar bleek in veel gevallen dat de klager(s) en woningcorporatie, na de mondelinge behandeling, alsnog samen tot een oplossing zijn gekomen. Een aantal keren bleek dit geen optie en heeft de commissie een uitgebreid schriftelijk advies uitgebracht.

Vanuit de woningcorporaties heeft de commissie vernomen dat zij nog steeds grote waarde hechten aan de aansluiting bij de Regionale Geschillencommissie, ondanks dat dit ook een wettelijke verplichting is. De corporaties geven aan het heel belangrijk te vinden dat voor hun huurders de mogelijkheid bestaat om op een laagdrempelige wijze hun klacht aan een onafhankelijke commissie voor te leggen.

Mocht u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen hebben dan kunt u contact opnemen via onze website: www.regionalegeschillencommissie.nl of een brief 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
Her kiesbaar 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

Per 1 oktober 2025 is de heer K.A. Willemstein herbenoemd als lid en de mevrouw Mr. M. Janse is per 1 januari 2026 herbenoemd als voorzitter. De heer H.E. Lenting was per 1 januari 2026 aftredend en kwam niet meer voor herbenoeming in aanmerking. Van de heer Lenting is op informele wijze afscheid genomen. Omdat de heer Lenting een huurdersafgevaardigde was zijn de huurdersorganisaties in de gelegenheid gesteld om een kandidaat voor te dragen. Ondanks meerdere verzoeken heeft dat niet geleid tot enige voordracht. In overleg met de corporaties is de commissie zelf op zoek

gegaan naar kandidaten. Dat heeft geresulteerd in de benoeming per 1 januari 2026 van mevrouw T. Engler.

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Alwel	Roosendaal	9.220
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	13.789
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8.559
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.070
Totaal aantal woningen:		32.638

Het totaal aantal woningen is exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2025. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 6 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. DE BEHANDELDE GESCHILLEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 22 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	9	1	1	4	3	
Stichting Stadlander	7			5	1	1
Woningstichting Woensdrecht	2			1	1	
Stichting Woonkwartier	4	1		2	1	
Totaal:	22	2	1	12	6	1

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) Geschil over aanbouw burens:

Kern van de klacht is geschil over aanbouw burens en de bejegening door de opzichter. Communicatie verloopt niet goed. De opzichter heeft van alles beloofd maar er gebeurt niets en komt niets na. De communicatie verloopt niet goed. Hij zou meermaals met de burens spreken en klagers laten weten hoe het gegaan is, maar hij laat niets meer van zich horen. Klagers vinden dat ze door de opzichter en de corporatie niet serieus genomen worden. Misschien dat een andere opzichter naar de situatie kan komen kijken. Verder bestrijden de klagers dat de burens niet hun tuin mogen betreden. De burens mogen hun tuin betreden om bijvoorbeeld een reparatie aan de aanbouw te verrichten of het cement op de muur en op de tegels van het terras te verwijderen. Als de burens een afspraak met de klagers maken worden ze in de tuin toegelaten. Een twistpunt is of een eventuele aanbouw van de klagers op de scheidingmuur mag worden gebouwd, of dat die los voor de scheidingmuur mag komen te staan. Uiteraard dient dan de waterafvoer zodanig worden aangepast dat de klagers daar geen overlast van ondervinden.

Zakelijk schetst de corporatie in het kort het proces van het klachtenverloop als volgt. Deze verklaart dat de burens geen toestemming hebben gevraagd voor de aanbouw. Hoewel dat formeel wel zou moeten, is de praktijk zo dat er veel bouwwerken zonder toestemming staan. Bij klachten of bij mutaties wordt getoetst of het bouwwerk aan de gestelde eisen voldoet. Die eisen zijn neergelegd in onder meer het huurdersreglement. Als zo een bouwwerk aan de eisen voldoet, wordt er alsnog toestemming gegeven. In dit concrete geval is achteraf toestemming gegeven. Welke voorwaarden er toen gesteld zijn kon de vertegenwoordiger van de corporatie niet zeggen. Hij zal daar de commissie separaat over informeren, zodat deze kennis kan nemen van de gemaakte afspraken met de burens. De klagers kunnen een aanbouw laten plaatsen mits deze niet op de muur staat maar los ervoor. De corporatie is nog steeds bereid om de kosten van de aanpassing van de hemelwaterafvoer voor haar rekening te nemen.

Verder vraagt de commissie of partijen met de opzichter bereid zijn om met elkaar in gesprek te gaan om tot een oplossing in de minne te komen. Partijen spreken die intentie uit. De corporatie zal een gesprek plannen. Dat zal gelet op de vakantie van de opzichter begin oktober 2024 kunnen plaatsvinden. De commissie besluit om de zaak tot 15 december 2024 aan te houden. Van de corporatie heeft de commissie vernomen dat partijen overeenstemming hebben bereikt. De klager kan nu zonder

belemmering zijn aanbouw laten plaatsen. Dat betekent dat de commissie deze klacht als opgelost en ingetrokken beschouwt. De commissie heeft dat bij de klager geverifieerd, maar een reactie is uitgebleven.

B) Diverse onderhoudsklachten:

Klager ondervond problemen met het toilet. Steeds verstoppingen. Regelmatig werd dan de riolering doorgespoeld maar de klachten bleven aanhouden. Er is toen vastgesteld dat de rioleringsbuizen niet goed op elkaar waren aangesloten en dat er hele stukken ontbraken. Met bemoeienis van bureau sociaal raadsleden is het uiteindelijk gelukt om de riolering te herstellen, functioneert het toilet weer normaal en is de badkamer gerenoveerd. Echter in al die jaren heeft de klager het gevoel overgehouden dat ze door de corporatie niet serieus is genomen, ze voelt zich als huurder niet gehoord. De problematiek van de riolering is dan wel opgelost maar de klager zit nog wel met vervolgschade en somt deze als volgt op:

- De tuin aan de voorkant opengebroken geweest en is opnieuw betegeld, ligt er niet netjes in en er zijn gedeeltelijk andere tegels teruggelegd;
- Het water blijft nu in de voortuin staan;
- Er is in de tuin wit zand terug gestort, terwijl dit zwart zand moest zijn. Al haar planten zijn hierdoor doodgegaan;
- De klager heeft nieuw zwart zand moeten kopen en al haar planten moeten vervangen;
- De voordeur is beschadigd, ze hadden hier een plank aan bevestigd. Die was hieraan geschroefd;
- De kozijnen dienen opnieuw geschilderd te worden;
- De trap is beschadigd;
- Het ontbreken van een douchelamp.

Het standpunt van de corporatie:

Zakelijk schetst de corporatie in het kort het proces van het klachtenverloop als volgt:

De klacht is terug te brengen naar de defecte riolering en de gevolgen daarvan, maar de klager haalt er steeds nieuwe punten bij zonder die eerst met de corporatie te bespreken. De douchelamp is voor de huurder zelf. Ook de bestrating en het aanvullen van de tegels is voor de verantwoordelijkheid van de huurder. Wat de cv betreft, daar wordt in 2025 tijdens het regulier onderhoud een nieuwe beugel geplaatst.

De corporatie verklaart dat er veel ruis in het communicatieproces is ontstaan. De corporatie biedt daar welgemeende excuses voor aan en stelt vast dat de klager onvoldoende is gehoord.

Hoe nu verder:

De corporatie is bereid om (woonconsulent en de opzichter) samen met de klager en (bureau sociaal raadsleden) rond de tafel te gaan zitten om te inventariseren welke

punten nog open staan en welke oplossing er mogelijk zou zijn. De klager heeft de commissie laten weten dat er overeenstemming is bereikt en dat alle klachten zijn opgelost. De commissie beschouwt de klacht dan als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

C) Onvoldoende de woning kunnen spuien:

Kern van de klacht is onvoldoende kunnen spuien. Het missen van raamboompjes/spuigelegenheid van de slaapkamer aan de galerijzijde.

Het standpunt van de klager:

De klager stelt dat het bouwbesluit uit 2015 de basis is voor de onderbouwing van haar klacht. Ook is volgens de klager door de corporatie tijdens een gesprek dat op 3 juli 2019 is gehouden toegezegd dat de spuivoorziening wordt aangebracht. Echter door de corporatie wordt ontkend dat deze een toezegging heeft gedaan. Er is een enquête onder de bewoners gehouden maar er bleek geen interesse te zijn in genoemde spuivoorziening. De klager blijft erbij dat het bouwbesluit beleid van de Rijksoverheid is en dat door de corporatie uitgevoerd dient te worden. Na advies van de Woonbond heeft de klager een klacht bij de commissie ingediend. Wegens privéomstandigheden van de klager kon deze klacht pas nu inhoudelijk worden behandeld.

Het standpunt van de corporatie:

Zakelijk schetst de corporatie in het kort het proces van het klachtenverloop als volgt:

De corporatie verklaart niet te weten of de manager op 3 juli 2019 wel of niet een toezegging heeft gedaan. Vanuit het oogpunt van duurzaamheid en veiligheid is het onwenselijk om zo een voorziening aan te brengen. Dat wordt onderbouwd zoals dat onder de feiten is weergegeven. Bovendien is het bouwbesluit van 1996 leidend. Daarop heeft de gemeente een bouwvergunning afgegeven. Bewoners die zo een ZAV (Zelf Aangebrachte Voorziening) aanvragen, krijgen daar geen toestemming voor. Daar waar een ZAV is aangebracht zal bij mutatie het weer in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Met de ventilatieroosters en de mechanische ventilatie moet het afdoende zijn om voldoende te kunnen ventileren.

De vraag of zo een systeem voldoende capaciteit heeft zal de corporatie nagaan of er in het verleden een debiet meting heeft plaatsgevonden. Mocht dat niet het geval zijn dan zal de corporatie zo een meting laten uitvoeren. Een debiet meting is een nauwkeurige meting hoeveel lucht er door een ventilatiesysteem gaat. Verder zegt de corporatie toe de ventilatiekanalen te controleren. Inmiddels heeft er een debiet meting plaatsgevonden en zijn de ventilatieroosters en de mechanische ventilatie gecontroleerd. Er zijn geen afwijkingen geconstateerd.

De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren.

D) Borgsom en vloerverwarming:

De commissie heeft van de klager op 28 januari 2025 een klacht ontvangen. Het betrof de afrekening van de borgsom en het niet goed functioneren van de vloerverwarming. Via het klachtensysteem heeft de commissie de klacht doorgezet bij de corporatie. Van de corporatie is volgende terugkoppeling ontvangen.

De laatste stand van zaken is dat er klachten van technische aard waren die inmiddels allemaal zijn afgehandeld en zijn er geen bijzonderheden op dit moment. Ook de warmteproblemen zijn opgelost en is er naar de ketel gekeken. Volgens de corporatie speelt er nu niets meer, maar is klager nog steeds heel argwanend en wijst ze elke vorm van begeleiding af.

Nu de corporatie aan het grootste bezwaar is tegemoetgekomen beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken. Na verificatie door de commissie heeft de klager niet meer gereageerd. De commissie heeft het dossier gesloten.

E) Weigering vernieuwing badkamer:

De klager heeft een verzoek ingediend om de badkamer te renoveren. Er is een medewerker langs geweest en die heeft geconstateerd dat er slechts één tegel vervangen dient te worden. De badkamer zou technisch gezien nog in orde zijn. De klager heeft daarvan bezwaar aangetekend, maar van de zijde van de corporatie is er nooit een reactie op haar bezwaar ontvangen. Dat is de reden dat de klager haar klacht heeft doorgezet naar de commissie. Ondanks dat klager al een lange periode trouwe huurder is, op tijd de huur betaalt en de woning goed onderhoud, voelt ze zich niet gehoord door de corporatie. Net voor de zitting heeft de klager nog een aantal foto's aan de commissie gestuurd. Deze worden door de aanwezigen bekeken terwijl de klager daar een toelichting op geeft.

Het standpunt van de corporatie:

Door de corporatie worden de verschillende data genoemd wanneer er klachtenmeldingen zijn ontvangen en welke actie er is ondernomen. Standaard wordt er dan een werkopdracht bon aangemaakt en doorgestuurd aan de betreffende huurder voor het maken van een afspraak. Als daar niet op gereageerd wordt, wordt er telefonisch contact met de desbetreffende huurder opgenomen. De corporatie verklaart dat het in deze casus het communicatieproces niet helemaal goed is verlopen, zoals dat eigenlijk had moeten. Het had veel beter moeten zodat er geen ruis was ontstaan.

Technisch in orde:

De corporatie verklaart dat er aan een badkamer geen leeftijd is verbonden wanneer deze vervangen moet worden. Omdat er veel te veel verzoeken kwamen om de badkamer te vernieuwen en er te weinig aannemers waren die dat konden uitvoeren, heeft de manager in 2022 besloten om dat niet meer te honoreren maar puur op basis van technische gronden een badkamer te vernieuwen. Als een badkamer niet lekt en

de tegels klinken niet hol, dan is een badkamer technisch in orde. Het vernieuwen van een badkamer op basis van een huurverhoging wordt door Alwel niet gedaan.

Mutatie van een woning:

Het klopt dat bij een mutatie de badkamer wordt vervangen. Er worden dan ook andere werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat de woning er weer jaren tegen kan. Voor een zittende huurder lijkt dat misschien niet rechtvaardig dat daar de badkamer niet wordt vernieuwd en bij de mutatiewoning van de burens wel.

Hoe nu verder:

De commissie vraagt of de corporatie nog eens naar het verzoek om renovatie van de badkamer te kijken. De corporatie is bereid een second opinion uit te voeren. Ook de klager stemt daar mee in. Besloten wordt om het geschil voorlopig twee maanden aan te houden. Dat biedt partijen de ruimte om samen tot een aanvaardbare oplossing te komen. Inmiddels heeft de corporatie een second opinion uitgevoerd. De conclusie daarvan was dat de badkamer gerenoveerd dient te worden. In november 2025 heeft dat plaatsgevonden. Per mail van 7 december 2025 heeft de klager de commissie laten weten dat naar volle tevredenheid de badkamer is gerenoveerd. De commissie beschouwt de klacht hiermee als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

F) Weigering herstel aanrechtblad:

Het klopt dat er in 2021 een nieuwe keuken is geplaatst. Echter in 2024 heeft de klager melding gemaakt van de mankementen aan het aanrecht. De klager heeft de corporatie gevraagd om langs te komen om te beoordelen wat de oorzaak van de beschadiging was. Ondanks de herhaaldelijke verzoeken is er niemand komen kijken. De klager werd niet in de gelegenheid gesteld haar verhaal te doen en vindt dat ze niet serieus is genomen. Via het beeldmateriaal werd door Alwel vastgesteld dat de beschadigingen door verkeerd gebruikersgedrag zijn gekomen, zonder echter dat met feiten te onderbouwen. De klager betwist de constatering van de corporatie want volgens haar is het aanrecht niet goed geplaatst.

Het standpunt van de corporatie:

Deze zegt via het beeldmateriaal en een vakman op locatie te hebben geconstateerd dat verkeerd gebruikersgedrag de oorzaak van de beschadiging is. De corporatie zal dan ook het keukenblok en het aanrechtblad niet herstellen. Het is aan de huurder of deze het in eigen beheer herstelt of tegen betaling door de corporatie laat uitvoeren. De klager zegt geen financiële middelen te hebben om in deze kosten te voorzien. De corporatie verwijst naar het treffen van een betalingsregeling.

De commissie is van oordeel dat er onvoldoende is onderzocht of het keukenblok goed geplaatst is. Bovendien wordt het feit dat de beschadigingen te wijten zouden zijn aan verkeerd gebruikersgedrag, niet onderbouwd door specifieke feiten. Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen is de commissie van oordeel dat de corporatie tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende

verplichtingen en tegenover de klager. Zij heeft onvoldoende onderzocht of het keukenblok goed is geplaatst. Verder heeft de commissie geconstateerd dat het communicatieproces niet optimaal is verlopen. De commissie heeft de directie van de corporatie als volgt geadviseerd:

- De klacht van de klager gegrond te verklaren;
- Een herbeoordeling van keukenblok te laten plaatsvinden.

G) Te warm in de woning:

Klager is een van de huurders die is teruggekeerd in de nieuw opgebouwde wijk. In zijn vroegere woning heeft hij e.e.a. zelf aangebracht en aangepast. In deze geheel nieuwe woning is het boren van gaten in de muren voor de airco niet vanzelfsprekend. De corporatie heeft een onderzoek naar hittestress laten uitvoeren, het resultaat heeft even op zich laten wachten. Het klopt dat de woningen (het betreft een rij woningen) vrij warm worden, zeker aan de kant van de woonkamer (zuidwest kant). De corporatie stelt voor om screens aan te brengen, dit is in onderzoek. Klager neemt geen genoegen met screens, hij wil een airco. Klager heeft overigens een glazen overkapping aangebracht over de gehele breedte aan de kant van de woonkamer, dus sowieso de warmste kant van het huis. Vanuit de corporatie zijn de projectleider en de sociaal projectleider met de klager in gesprek gegaan. Inmiddels is deze klacht verholpen. Door het afschaffen van het EPV-beleid in de wijk is het voor de klager mogelijk om een airco te hangen. Klager mag deze ZAV aanvragen bij de opzichter. De opzichter is ingelicht dat er vanuit het project geen reden meer is om deze ZAV niet toe te staan. De commissie beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken. Na verificatie door de commissie heeft de klager niet meer gereageerd. De commissie heeft het dossier gesloten.

H) Klachten na mutatie:

Als nieuwe huurder vindt de klager dat hij in de steek is gelaten door de corporatie. Hij zit met gevolgschade van de vorige bewoner namelijk: de keuken is zeer smerig en met veel schade aan mij doorgegeven. Er zit veel waterschade in de keukenkastjes en het aanrechtblad heeft ook veel schade omdat de vorige bewoner een verlengd aanrechtblad had bevestigd. Klager heeft ook een zeer smerige wc-pot. Kortom er is geen oplevering gedaan zoals het volgens de regels moet en nu zit de klager met de gebreken. De corporatie reageert ook niet op deze punten en laat de klager echt zitten met de gebreken die de vorige bewoner heeft veroorzaakt.

Naar aanleiding van de ingediende klacht heeft de corporatie contact opgenomen met de gebiedsbeheerder en de onderhoudsregisseur, welke betrokken zijn bij de woning van de klager. De keuken is niet nieuw, hij is van juli 2011 en nu dus bijna 14 jaar oud. Echter is hij technisch gezien in orde bevonden. Dat er gebruikerssporen opzitten is te verwachten, echter is dit geen reden om het gehele blok te vervangen. Over het algemeen hanteren wij een afschrijving van 18 jaar. Ook in het kader van

duurzaamheid is besloten om dit blok (nog) niet te vervangen. Van de klager heeft de commissie geen reactie meer ontvangen en heeft het dossier gesloten

I) Afwijzing vergoeding voor het stelen van goederen:

In december 2024 is van de klager de helm en accu-oplader gestolen uit de berging die de corporatie hiervoor beschikbaar stelt. Het betreft een berging die is afgesloten en waarmee de klager met een tag binnen kan komen. Klager heeft gemerkt dat soms onbevoegde personen toch binnen kunnen komen. Helaas zijn er geen camerabeelden van de diefstal (geen camera in de berging). Klager heeft contact gehad met de corporatie om de diefstal te melden. De corporatie heeft aangegeven dat de klager zijn verzekering hiervoor moet vragen. De verzekering van de klager geeft aan dat de corporatie verantwoordelijk is. Hierna heb ik met mijn contactpersoon van het Leger des Heils het juridisch loket gevraagd mee te denken. Juridisch loket geeft aan dat de corporatie inderdaad verantwoordelijk is. Hierna heeft de klager - samen met haar contactpersoon - een officiële klachtmelding aangemaakt bij de corporatie. De corporatie neemt dus niet de verantwoordelijkheid die - volgens de jurist - wel bij hen ligt. Graag zou ze een beroep doen op uw hulp hierbij.

Na bestudering van de stukken komt de commissie tot de conclusie dat deze niet bevoegd is om deze klacht in behandeling te nemen. Ons reglement stelt in artikel 4, lid 4 het volgende:

“De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie”.

Omdat de corporatie de vordering aan de klager heeft afgewezen zou de klager genoemde kwestie voor een oordeel aan de verzekering of aan de rechter kunnen voorleggen. Omdat de commissie binnen de gestelde termijn niets meer van de klager heeft vernomen is het dossier gesloten.

J) Oneens met de gekregen informatie over een woningtoewijzing:

Klager heeft vorig jaar gegevens opgevraagd op basis van de WOO. (Wet Open Overheid). Op een eerste aanvraag werd geen gehoor gegeven. Bij een tweede kwamen enkel enkele samenvattende zinnen. Het gaat erom dat de klager graag wil weten hoe het zit met het huizenblok tegenover haar, wat verkocht zou worden, wat ook werd bevestigd door de corporatie. Deze woning heeft de klager nooit op de verhuur website gezien en toch was deze opeens verhuurd. Datums die werden gegeven over het tijdstip van verhuren klopten ook niet. Na het betrekken van de woning zijn de huurders de klager ook gaan intimideren. De woning heeft ook een jaar of 6 leeggestaan. Zou graag opheldering krijgen hoe het kan dat deze huurders nu in een woning zitten die niet verhuurd zou worden. Hoe dat is gelopen.

Reactie van de corporatie:

De klager heeft bij de corporatie een verzoek ingediend op grond van de Wet Open Overheid (WOO). Hierin vraagt de klager kort samengevat om informatie over het verhuurproces van een specifieke woning en de beslissing om deze woning aan de huidige huurder te verhuren. Ook vraagt de klager alle documenten op rondom dit proces. De corporatie heeft de klager bericht dat die deze documenten niet zal ontvangen. Informatie opvragen via de Wet Open Overheid kun je doen bij overheidsinstanties. Wij zijn een woningcorporatie en dus geen overheidsorgaan maar een privaatrechtelijke instelling. Regels uit de Wet Open Overheid zijn niet van toepassing op een woningcorporatie en wij zullen dus niet voldoen aan het verzoek van de klager. Er gelden privacyregels die de corporatie in acht heeft te nemen, zij verstrekt daarom geen informatie over huurders. In algemene zin kan de corporatie wel het volgende over de woning, het verhuurproces en toewijzing van de woning mededelen. De woning heeft enkele jaren leeg gestaan in afwachting van een huuropzegging van de andere woning(en) in het blokje. De bedoeling van de corporatie was dat het blokje als één geheel zou worden verkocht. Voortschrijdend inzicht – de huidige woningnood en lange wachttijden voor een huurwoning - heeft de corporatie doen besluiten om deze woning weer permanent te gaan verhuren. De woning is vervolgens weer gereed voor verhuur gemaakt. Vervolgens is de woning geadverteerd op de website Zuidwestwonen.nl. Het criterium waarop de woning werd toegewezen was inschrijfduur. Dat betekent dat de woning wordt toegewezen aan de huurder die het langst staat ingeschreven als woningzoekende bij Zuidwestwonen. Dit is maximaal drie jaar. Er hebben 167 woningzoekenden gereageerd op deze woning. De persoon met de langste inschrijfduur was de eerste kandidaat voor de woning. Hij heeft de woning geweigerd. Er zijn nog meer woningzoekenden die de woning hebben geweigerd en uiteindelijk is de woning toegewezen aan de huidige huurder. Deze huurder had van de overige woningzoekenden toen de langste inschrijfduur.

De commissie zag geen aanleiding om deze klacht inhoudelijk te behandelen en heeft dat aan de klager medegedeeld. Van de klager is geen reactie meer ontvangen en de commissie heeft het dossier gesloten.

K) Verzoek herstel inschrijfduur:

Het standpunt van de klager:

De klager heeft gedetailleerd en gedocumenteerd de kern van haar klacht omschreven welke ze in het kort ter zitting nog nader toelicht. Op 8 januari 2025 heeft de klager een telefoontje gehad van corporatie om het huurcontract te tekenen. De consequentie was het verlies van de inschrijfduur. Echter op 9 januari 2025 ontving de klager van de corporatie een mail met de volgende strekking:

“Als je de aangeboden woning bij nader inzien toch niet wilt dan kun je deze alsnog weigeren. Dat raad ik aan dan wel zo snel mogelijk te doen. Dit omdat volgende week

je huurcontract al ingaat (wat overigens nog niet getekend of betaald is). Na het weigeren kun je weer reageren. Je inschrijftijd behoud je ook”.

De klager verklaart als ze de informatie van 9 januari 2025 op 8 januari had gehad, zou ze een andere keuze hebben gemaakt. Omdat de informatieverstrekking volgens de klager niet eenduidig was, verzoekt ze de opgebouwde inschrijfduur te herstellen.

Hoe nu verder:

De commissie vraagt de corporatie welke mogelijkheden er zijn om de inschrijfduur te herstellen. De corporatie verklaart dat eerst intern te moeten bespreken en zal binnen een week naar de commissie en de klager reageren. Daarna heeft de klager een week de tijd om op het voorstel te reageren. De klager verklaart wanneer niet de hele inschrijfduur kan worden hersteld, dan is daar zeker over te praten. Voorwaarde is natuurlijk wel dat het een behoorlijke periode zal betreffen. De corporatie heeft de klager en de commissie laten weten dat de gehele inschrijfduur wordt hersteld. Naar aanleiding van de zitting met de commissie heeft de corporatie gekeken naar de mogelijkheden tot het teruggeven van de inschrijftijd. De corporatie wil nogmaals benadrukken dat deze nog steeds achter het eerdere standpunt staat. Wij kunnen ons niet vinden in het feit dat de spelregels niet bekend waren of dat we de klager onder druk hebben gezet om een woning te accepteren. Ondanks dat, hebben we het inmiddels voor elkaar gekregen om de inschrijftijd terug te zetten. Dit betekent dat de klager op dit moment 2 jaar staat ingeschreven en kan reageren op woningen. Omdat tussen de klager en de corporatie overeenstemming is bereikt beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

L) Diverse klachten:

Onlangs heeft de klager meerdere klachten weggelegd bij de corporatie. De eerste gaat over het slecht onderhoud aan zijn woning. Sommige reparaties laten al meerdere maanden (één zelfs 11 maanden) op zich wachten. In oktober is er een onderzoek uitgevoerd in zijn woning. Het daarbij horende rapport wordt, ondanks meerdere verzoeken, niet vrijgegeven door de corporatie. Wel worden er 'adviezen' uit het rapport verstrekt. Echter de klager kan deze zogenaamde adviezen niet serieus nemen. Het onderzoek naar de staat van zijn woning heeft plaatsgevonden in de woonkamer en de slaapkamer. Maar de corporatie schrijft dat hij een afzuigkap moet plaatsen in zijn keuken. Over de acties die hij zelf gaat ondernemen wordt met geen woord gerept. Hij vermoedt dat met twee niet verwarmde garageboxen onder zijn woning en een niet geïsoleerde zijmuur aan de noordkant, constant voor schimmel zorgt in slaapkamer, badkamer en wc. Meerdere adviezen worden verstrekt om schimmel te verwijderen, de muur te sauzen en een afzuigkap op te hangen. De klacht is met de mail van de corporatie beschouwd als afgehandeld. Op de mail van de klager van het ontvangen antwoord op zijn klacht heeft de klager niet eens antwoord meer gekregen. De corporatie maakt zelf recentelijk melding van de Wet goed verhuurderschap. De klager kan niet anders dan concluderen dat met het niet verstrekken van de door hem opgevraagde informatie de corporatie zich niet aan de

wet houdt. Per mail van 27 januari 2025 heeft de commissie de volgende mail van de klager ontvangen.

“Via deze weg wil ik doorgegeven dat de klacht die ik 20 januari 2025 heb ingediend jegens een geschil met de corporatie wil intrekken”.

De commissie heeft de klacht - gelet op de mail van de klager - niet meer in behandeling genomen en het dossier gesloten.

M) Lekkage waterleiding en gevolgschade:

Bij de klager is de waterleiding sinds een aantal maanden lek. De corporatie heeft een aannemer gestuurd voor reparatie maar het is nog niet opgelost. De laatste aannemer die erbij is geweest heeft een gat gemaakt en zichtbare schade aan de leiding toegebracht en is weggegaan zonder reparatie. De corporatie vraagt aan de klager om zijn goede laminaten vloer te verwijderen. De inboedelverzekering zegt dat moet door de corporatie hersteld worden, maar de corporatie wil niet. De klager blijft met het probleem, schimmel en geur in het woning zitten. Ook kinderen hebben last van geur en hoesten. Dit is niet de eerste keer dat de klager een probleem heeft met de corporatie. Het duurt lang voordat het probleem opgelost wordt en het wordt erger. Tot nu toe heeft de klager de schimmel en geur op de zolder.

Afhandeling door de corporatie:

Klager heeft ook melding gemaakt bij de Huurcommissie over de lekkage van zijn waterleiding. Het herstel heeft helaas lang op zich laten wachten. Onze excuses hiervoor. Eerder is aangegeven dat de klager zelf verantwoordelijk is voor het verwijderen van de vloer. Na intern overleg heeft de corporatie besloten de vloer eenmalig uit coulance voor de klager te verwijderen en deze na de werkzaamheden weer terug te plaatsen. Wij hebben dit op 20 februari 2025 per mail bevestigd. Afgelopen vrijdag heeft de aannemer een voorstel gedaan voor de planning:

- 12 maart vervangen zij de waterleiding van de hal naar de trapkast toe. Ze zijn er tussen 8 en 9u en hebben ongeveer een dag werk.
- 13 maart 7u15: Aansmeren vloer door de aannemer;
- 14 maart 7u15: Terugleggen laminaatvloer door de aannemer.

De corporatie heeft er vertrouwen in dat de klachten op een vakkundige manier worden opgelost.

De commissie beschouwt deze klacht als opgelost en ingetrokken. Na verificatie bij de klager is er een reactie meer gekomen. De commissie heeft het dossier gesloten

N) Diverse onderhoudsklachten:

Klager wordt al jaren aan het lijntje gehouden over de keuken, deze is met beschadiging geplaatst. Tegels en blad zijn gescheurd. Er zijn honderden mensen de afgelopen 3 tot 4 jaar bij geweest. Ze zouden allemaal contact met ons opnemen, nooit wat gehoord. Toen troffen we een medewerker die eindelijk ons wel serieus nam. We zouden een nieuwe keuken krijgen, plafond woonkamer zou gedaan worden en

onze vloer zou geëgaliseerd worden in verband dat al 6 keer het laminaat is vervangen. Bovendien dat de klager, met haar handicap, valt over een millimeter verschil van hoogte. Wat waren we blij, ook omdat de medewerker zijn excuus aanbod dat wij zo behandeld zijn al die jaren. Helaas is de medewerker niet meer in dienst bij de corporatie. Daarna heeft de corporatie iemand gestuurd om naar de zaak te kijken. Twee weken later kregen we het oordeel van de corporatie via mail met een foto toen de keuken geplaatst is. Volgens de corporatie zijn er geen beschadigen en de klager moet zelf maar nieuwe deurtjes kopen. Op de foto kan je de beschadigen niet zien, verkeerde foto en je kan niet inzoomen. De kastjes hadden allemaal kleine beschadiging. De meneer die het 5 jaar geleden plaatste zou nieuwe bestellen en dan werden ze vervangen. De kastjes zijn nu helemaal uitgezet omdat dit nooit vervangen is. Ons blad is gescheurd en de tegels zouden vervangen worden. De medewerker die dit kwam doen moest eerst overleggen. Volgens de medewerker moet heel de keuken opnieuw gedaan worden omdat alles verkeerd geplaatst is en dat daarom de tegels scheuren. Het blad van de keuken is 5 jaar oud. De klager kan er nog niet 20 jaar mee doen. Klager vindt dat ze schandalig is behandeld. Ervaart hier nu vijf jaar heel veel stress van, om weg gezet te worden of dat je alles uit je duim zuigt en dat doet pijn. Weet niet meer waar ik terecht kan met mijn klachten. We betalen bijna 1000 euro huur voor dit oud zootje, heb er geen woorden voor en hoop dat ik nu eindelijk na 5 jaar eens wel serieus word genomen. De winter staat weer voor de deur en moet met mijn deur open, koken. Doe ik dat niet, dan loopt het vocht met stralen van mijn kastjes ondanks mijn afzuiging. Lichamelijk kan ik dit niet aan, wegens ziekte kan ik nu al in paniek raken bij het idee dat ik weer in de kou mijn eten moet koken

De corporatie heeft alle klachten naar tevredenheid opgelost. De klager heeft de klacht beoordeeld als afgehandeld. De commissie beschouwt deze klacht dan ook als opgelost en ingetrokken. Na verificatie bij de klager is er geen reactie meer gekomen. De commissie heeft het dossier gesloten.

O) Problematiek aansluiting elektrisch koken:

Op 1 november 2024 heeft de klager een mail aan de corporatie gestuurd. Heeft er na weken een reactie op gehad die niet op de mail inging, maar alleen een algemeen bericht dat ik al van de opzichter had gehoord. Daarna heeft de klager niets meer van de corporatie vernomen, ook niet na een paar keer mailen en de mededeling dat het een serieuze klacht is.

In de woning van de klager is een aanpassing aan de elektra gedaan om elektrisch te kunnen koken. Toen de monteurs klaar waren deelde men ons mee dat we nu 7300W konden gebruiken. De klager merkte toen op dat ons bestelde kooktoestel een aansluitwaarde van 10600W heeft. Wij kunnen ons nieuwe (dure) toestel dus niet volledig gebruiken omdat we 2-fase hebben en niet de nodige 3-fase. De corporatie beloofde de klager in een folder een geschikte aansluiting. De klager zou er dan van uit mogen gaan dat deze voor de hedendaagse toestellen geschikt is. Zo'n beetje bij alle apparatuur leveranciers wordt ook vermeld dat 3-fase nodig is voor inductie koken en een elektrisch fornuis. Nergens in de informatie staat een beperking vermeld of een

waarschuwing met een maximaal wattage dat benut zou kunnen worden. De klager zou er van uit mogen gaan dat de corporatie weet wat nodig is. De klager verzoekt de corporatie om alsnog de stroomaansluiting voor 3-fase geschikt te maken.

Het standpunt van de corporatie:

Op 24 februari 2025 heeft de klager nogmaals een klacht ingediend over de aansluiting voor elektrisch koken, die door Woonkwartier wordt aangeboden. Zoals de klager eerder heeft aangegeven dacht hij dat de groepenkast zou worden aangepast naar een 3-fase aansluiting. In onze reactie van 4 december hebben wij de klager gemeld dat dit niet het geval is en deze aanname is door de klager gedaan. Helaas kunnen wij de klager geen andere boodschap geven dan in onze eerdere reactie. De aansluiting die wij aanbieden is een 1-fase aansluiting met een perilex aansluiting op 2 groepen, in de volksmond ook wel 2-fase aansluiting genoemd. Hiermee kan de klager een inductiekookplaat aansluiten met een maximale capaciteit van 7360W. Deze kookplaten zijn verkrijgbaar bij veel witgoedleveranciers. Op basis van zijn klacht hebben wij onze folder opnieuw bekeken. De informatie in de oude folder was niet onjuist. We hebben wel aanpassingen gedaan om eventuele onduidelijkheden verder te voorkomen.

Zowel van de klager als van de corporatie is er geen opvolging geven aan de behandeling van de klacht. Na verificatie bij de partijen heeft de commissie besloten om het dossier te sluiten.

P) Melding overlast:

Van de betreffende woonconsulent is bericht ontvangen dat er een ontruiming van de woning van de overlastgever heeft plaats gevonden. Daarmee zijn de klachten van de klager afgehandeld. De corporatie kon de klager niet op de hoogte brengen van de op handen zijnde ontruiming, omdat dat nooit mag. Maar dat de situatie voor hem vervelend was, was zonder meer waar. Er was contact met de klager maar voor zijn gevoel werd er niets gedaan. De commissie zag geen aanleiding om de klacht inhoudelijk in behandeling te nemen en heeft het dossier gesloten.

Q) Ernstige last van schimmel, vocht en tocht in de woning:

Klager heeft in 2024 een klacht ingediend bij de commissie. Zowel de commissie als de klager hebben 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 heeft de corporatie regelmatig om een update van de voortgang gevraagd. Van de corporatie heeft de commissie bericht ontvangen dat de werkzaamheden zijn afgerond. Verificatie bij de klager of het dossier gesloten kon worden, heeft de klager ontkennend bevestigd. Volgens zijn beleving zijn de effecten van de maatregelen nog niet merkbaar. Klager heeft de commissie verzocht het dossier nog niet te sluiten en de corporatie verzocht om op korte termijn actie te ondernemen, om de tocht en koude stroom in de woning te onderzoeken en te verbeteren.

R) Weigering nieuwe keuken en vochtoverlast zolder:

De klager zegt dat hij te kampen heeft met vochtoverlast in de keuken en daarom is er veel schade. De kitrand op het aanrechtblad laat water door. Daarom zijn de onderkastjes vochtig. Ook rond de kraan lekt het en loopt het de kastjes binnen. De afzuigkap hangt te laag en het tegelwerk vormt geen geheel.

Het standpunt van de corporatie:

De corporatie heeft de keuken bekeken en geconstateerd dat het kitwerk is beschadigd. De corporatie geeft aan dat zij de kitrand eerder al hebben vervangen. Met de voorgestelde vervanging van het aanrechtblad en een kastje kan volgens de corporatie het aanrecht nog tot de planmatige vervanging aan de beurt is, best enkele jaren naar behoren functioneren. De corporatie wijst op gebruikersgedrag als (mogelijke) oorzaak van de schade. Als voorbeeld wordt het gebruik van de waterkoker onder de kastjes op het aanrechtblad genoemd. De commissie vraagt zich af - gelet op de kosten batenanalyse en de huur relatie - of alleen de totale vervanging van het aanrecht en het kastje een goede optie is.

De corporatie heeft intern overleg gehad of de reparatie/vervanging van het aanrecht, of nu al het plaatsen van een nieuwe keuken de beste optie is. De corporatie heeft de klager en de commissie laten weten over te zullen gaan tot het plaatsen van een nieuwe keuken. Dat betekent dat dit onderdeel van de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd.

Vocht- en schimmel overlast op de zolder:

De corporatie verklaart dat de zolder niet geschikt is om als slaapkamer te gebruiken. Uit de toegezonden stukken over de woningwaardering, plattegronden en dwarsdoorsnede wordt dat onderbouwd. Er is in het verleden een CO2 meting gedaan. Daarin is vast komen te staan dat het vocht van binnenuit komt. De klager zegt dat er naar het dak is gekeken. Er heeft controle van de dakpannen plaatsgevonden en zou volgens de klager het dak vervangen moeten worden. Op de

zolder slapen twee personen. Het gezin bestaat uit 6 personen. Echter tijdens de zitting heeft de klager verklaard dat vocht en schimmel op de zolder niet meer aan de orde is. Hij heeft dat zelf opgelost. De commissie beschouwt dit onderdeel van de klacht dan ook als ingetrokken.

Lekkage aan het dak bij de schoorsteen:

Ter zitting meldt de klager dat er een lekkage is op het dak bij de schoorsteen. De commissie is van oordeel dat dit onderdeel buiten het geschil valt. Het is een (nieuwe) reguliere onderhoudsklacht welke door de corporatie zal worden behandeld.

S) Problematiek aanpassing aanrecht en elektrisch koken:

De klager heeft op 3 maart 2025 een klacht bij de corporatie ingediend, waar de klager nog geen reactie op ontvangen heeft. Op 14 maart heeft de klager wederom een mail naar de corporatie verzonden waarom ze nog steeds geen reactie ontvangen hebben. De huidige situatie is nijpend en het is ook onverteerbaar hoe deze coöperatie handelt. Op 24 februari is de huidige keuken verwijderd, die werkzaamheden zouden een week duren. Vervolgens is het gas afgesloten en moest de klager elektrisch gaan koken. Daarvoor diende ze een inductieplaat aan te schaffen en zelf te betalen. Voor plaatsing ervan diende een rond gat in het nieuwe aanrechtblad gezaagd te worden. Daarvoor zou de aannemer zorgen. Omdat deze niet verscheen heeft de klager gebeld en bleek dat deze eerst de kosten daarvan moeten betalen, zijnde €72. Tot op heden is de man niet geweest. Dit betekent dat de klager met 3 kinderen vanaf 24 februari nu al 3 weken niet kan koken. In welke tijd leven wij dat deze organisatie dit laat gebeuren? De kosten van een inductieplaat en de timmerman bedragen ruim €400. Welke coöperatie verzint het dat huurders die het al niet breed hebben om zelf een kookvoorziening te laten bekostigen. Ik verlang dat deze kwestie per omgaande wordt opgelost en de corporatie mij de kosten terugbetaald.

Reactie van de corporatie:

De klager geeft aan zich niet gehoord te voelen en dat deze onze reactie als onvoldoende empathisch en inhoudelijk onjuist heeft ervaren. Klager vraagt de corporatie om een realistische en zorgvuldige heroverweging van haar verzoek. Allereerst betreurt de corporatie het dat de klager zich niet serieus genomen voelt. Dat is uiteraard niet de ervaring die wij onze huurders willen bieden. De corporatie heeft de klacht en de bijbehorende correspondentie met collega's met aandacht doorgenomen.

De aanleiding van de klacht van de klager betreft de renovatie van haar keuken. Klager geeft aan dat ze vooraf te horen heeft gekregen dat koken op gas niet langer mogelijk zou zijn, waardoor ze kosten heeft moeten maken voor een inductiekookplaat en een verlengd aanrechtblad. Deze kosten ziet klager graag vergoed door de corporatie. Daarnaast vraagt de klager om een vergoeding voor de periode waarin ze de keuken niet kon gebruiken. Klager heeft hierover eerder schriftelijk contact met de

corporatie gehad en gesproken met onze wijkregisseurs technisch beheer die bij haar thuis zijn geweest. Dit heeft niet geleid tot een voor de klager gewenste oplossing.

Bij keukenrenovaties zorgt de corporatie ervoor dat elektrisch koken technisch mogelijk is, maar de bestaande gasaansluiting blijft behouden. De keuze om daadwerkelijk over te stappen op elektrisch koken ligt bij de huurder. In het geval van de klager was het dus technisch mogelijk om op gas te blijven koken. Klager heeft aangegeven dat een medewerker van de aannemer haar heeft meegedeeld dat elektrisch koken verplicht was. De corporatie heeft hierover navraag gedaan, maar kunnen deze mededeling helaas niet bevestigen, aangezien desbetreffende medewerker niet meer werkzaam is bij de aannemer. Het is daarmee voor ons lastig te achterhalen wat er exact gezegd is. Er is geen sprake van een verplichting vanuit onze organisatie of een technische noodzaak, om over te stappen op elektrisch koken en de corporatie kan de genoemde uitspraak helaas niet verifiëren. Hoe vervelend de corporatie de situatie van de klager ook vindt, het verzoek om een vergoeding van de gemaakte kosten zal de corporatie niet honoreren.

Reactie van de commissie:

Na bestudering van de stukken komt de commissie tot de conclusie dat het grootste bezwaar van de klager is dat de corporatie haar niet compenseert voor de onkosten die ze heeft moeten maken om elektrisch te kunnen koken en dat ze drie weken niet heeft kunnen koken. Echter de commissie is niet bevoegd om genoemde klacht in behandeling te nemen. Ons reglement stelt in artikel 4, lid 4 het volgende:

“De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie”.

In een van de stukken die de klager naar de commissie heeft toegestuurd schrijft de klager over huurvermindering gedurende de periode dat het de klager aan wooncomfort heeft ontbroken.

Ons reglement stelt in artikel 4, lid 1 het volgende:

“Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs, een wijziging daarvan of de prijs voor leveringen en diensten (servicekosten), volgens de daarvoor geldende regels, deelt de commissie schriftelijk aan de klager mede dat de klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de klager een beroep kan doen op de huurcommissie of de Kantonrechter”

Het betekent dat ook voor dit onderdeel de commissie niet bevoegd is om een uitspraak te doen.

Omdat de corporatie de vordering aan de klager heeft afgewezen zou de klager genoemde kwestie voor een oordeel aan de huurcommissie of aan de rechter kunnen voorleggen. Echter, als de klager meent te stellen dat de corporatie de klager onheus heeft bejegend en de klager onderbouwt dat met feiten en omstandigheden, dan kan

de commissie daar wel een oordeel over uitspreken. Echter een reactie van de klager is uitgebleven. De commissie heeft het dossier gesloten.

T) Weigering urgentie:

Kern van de klacht is de weigering van de corporatie om de klager urgentie te verlenen over het verkrijgen van zelfstandige woonruimte in de omgeving van haar ouders.

Het standpunt van de klager:

De advocaat van de klager geeft namens de klager de volgende inbreng.

Allereerst heeft de klager een zicht van 0.02% en kampt ze met ernstige psychische klachten. Zoals reeds benoemd kampt de klager met suïcidaliteit. Enkele weken is het opnieuw fout gegaan en heeft zij een overdosis medicatie ingenomen. Er is hierdoor dan ook sprake van een dreigende en acute noodsituatie.

Juist in deze moeilijke situatie is het van belang voor de klager dat haar ouders zich in haar nabije omgeving bevinden. Echter, wonen zij op 125 kilometer afstand waardoor zij niet altijd beschikbaar zijn op de momenten dat de klager hen nodig heeft. De klager mist een vertrouwde en stabiele omgeving als ze in Nijmegen verblijft. Hoewel de klager in haar thuissituatie veel begeleiding ontvangt, is deze hulp niet toereikend om volledig te voorzien in haar huidige psychische en fysieke zorgbehoeften. Zo is dit recent ook gebleken.

De klager verblijft elk weekend bij haar ouders. Zij reizen gedurende de week meerdere keren op en neer naar Nijmegen; om de klager fysiek en mentaal te ondersteunen. Het moge duidelijk zijn dat deze situatie een grote belasting vormt voor hen.

De urgentieaanvraag is ingediend op basis van medische urgentie. Volgens het urgentiebeleid van de corporatie is hiervan sprake in geval van onvoorziene en zware lichamelijke beperkingen. Zoals reeds aangegeven is zowel de fysieke als de mentale gesteldheid van de klager de afgelopen jaren dusdanig verslechterd. Op het moment van verhuizing naar Nijmegen waren deze gevolgen niet te voorzien.

Daarnaast is verzocht om een sociaal-medisch onderzoek uit te laten voeren, om aan te tonen dat een verhuizing voor de klager vanwege medische redenen noodzakelijk is.

Mocht de corporatie van mening zijn dat geen urgentie dient te worden toegekend op basis van de genoemde gronden, dan dient de klager op basis van de redelijkheid en billijkheid vanwege haar schrijnende situatie alsnog urgentie te verkrijgen,

Het zou namelijk heel schrijnend zijn als de urgentie slechts wordt afgewezen vanwege het gegeven dat de klager op dit moment niet woonachtig is in het werkgebied van de corporaties, terwijl ze hier bijna haar gehele leven heeft gewoond en is opgegroeid. Eindigt de zorgplicht dan direct op het moment dat inwoners van de gemeente Moerdijk, tijdelijk buiten de gemeente verblijven voor bijvoorbeeld studie of

revalidatie? Tot slot wil de advocaat namens de klager verzoeken om haar schrijvende situatie mee te nemen in uw overweging,

Het standpunt van de corporatie:

De corporatie verklaart dat deze op de juiste gronden de toekenning van urgentie heeft geweigerd. De corporatie is gebonden aan de voorwaarden van de gemeenten Halderberge, Moerdijk en Steenbergen. Aan de voorkant wordt contact gezocht of het zinvol is om urgentie aan te vragen. Als een huurder dat toch wil wordt er een zorgvuldig traject door Surplus Welzijn doorlopen. Omdat Surplus Welzijn negatief heeft geoordeeld heeft de klager bezwaar ingediend. De directie van de corporatie heeft de procedure bestudeerd en is tot de conclusie gekomen dat de procedure zorgvuldig en juist is verlopen. De weigering van de urgentie is op de juiste gronden besloten. Voor een urgentie dient namelijk in ieder geval aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

1. Binnen de gemeente wonen;
2. De situatie moet onvoorzien en acuut zijn;
3. Er moet sprake zijn van dreigende dakloosheid.

Redelijkheid en billijkheid:

De klager heeft gevraagd indien urgentie op het feit dat ze niet woonachtig is in een van de deelnemende gemeenten een beroep kan worden gedaan op redelijkheid en billijkheid. De corporatie verklaart dat zoveel aanvragen voor urgentie worden ontvangen dat er geen uitzonderingen gemaakt kunnen worden. Daarnaast staat de woningmarkt op gespannen voet. Er zijn maar weinig woningen beschikbaar. Om snel in aanmerking te komen is loting de enige optie. Daarnaast zou het zoekgebied wat breder getrokken kunnen worden om zodoende de slaagkans te vergroten. Daarnaast verklaart de corporatie dat er gekeken kan worden naar alternatieve opties bijvoorbeeld een mantelzorgwoning, iets in de particuliere sector of tijdelijke huisvesting. Hoewel de corporatie verklaart de situatie schrijvend te vinden is er momenteel geen dreigende situatie dat de klager dakloos wordt. De corporatie verklaart om samen met de klager en haar ouders te willen kijken naar welke mogelijkheden nog binnen handbereik liggen. Uiteraard dienen de participerende gemeenten hun medewerking aan te verlenen. De klager en haar ouders staan daar niet afwijzend tegen over. De corporatie zal de nodige afspraken maken.

Het advies:

De commissie adviseert de directie van de corporatie:

- De klacht van de klager ongegrond te verklaren;
- Samen met de klager zoeken naar alternatieve mogelijkheden.

U) Oneens met de afwijzing van een woning:

Klager heeft een klacht ingediend over de weigering van een woning door de corporatie. Omdat de beslissing directe gevolgen heeft voor de woonsituatie van de klager, de ligging van deze specifieke woning voor de klager van groot en aantoonbaar belang is en er nog herstel mogelijk lijkt, verzoekt de klager deze zaak met spoed te behandelen. Na een lange wachttijd is de klager op 28 november 2025 eindelijk als eerste kandidaat geselecteerd voor de woning. Gezien de grote schaarste en de hoge vraag naar woningen in dit gebied had deze toewijzing voor mij uitzonderlijk gewicht en vormde dit een belangrijke stap richting stabiele huisvesting. Op 29 november 2025 vond de documentcontrole plaats. Daarbij bleek dat er nog een huurachterstand zichtbaar was. Deze achterstand betrof een eenmalige en zeer kortdurende situatie en is door de klager op 30 november 2025 volledig voldaan. De corporatie heeft dit directe herstel en mijn verder structureel correcte betaalgedrag niet betrokken in de beoordeling. Daarmee is niet voldaan aan het zorgvuldigheidsbeginsel, dat vereist dat alle relevante feiten en omstandigheden worden meegewogen. Op maandag 1 december 2025 om 09:30 uur ontving de klager een automatische standaardmail waarin de woning werd geweigerd, zonder enige individuele beoordeling of motivering. Toen de klager enkele uren later telefonisch contact opnam, werd haar medegedeeld dat de woning al aan een andere kandidaat zou zijn toegewezen. Een dergelijke onmiddellijke en niet-onderbouwde toewijzing is moeilijk te rijmen met de gebruikelijke procedures binnen het toewijzingsproces. Door het ontbreken van een controleerbare en deugdelijke onderbouwing voldoet het besluit niet aan het motiveringsbeginsel. Daarnaast was de klager vooraf niet geïnformeerd dat een tijdelijke en direct herstelde huurachterstand als weigeringsgrond kon worden gebruikt. Deze voorwaarde is op geen enkel moment met de klager gecommuniceerd. Hierdoor kon de klager redelijkerwijs niet voorzien dat deze situatie tot een weigering zou leiden, wat eveneens duidt op schending van het zorgvuldigheidsbeginsel. De ligging van de woning is voor de klager van bijzonder zwaarwegend belang. De locatie sluit uitzonderlijk goed aan bij haar persoonlijke en praktische omstandigheden en biedt de stabiliteit en voorzieningen die de klager nodig heeft. Een vergelijkbare woning op een vergelijkbare locatie komt slechts zeer zelden beschikbaar. Dit belang is door corporatie volledig buiten beschouwing gelaten, terwijl het evenredigheidsbeginsel vereist dat persoonlijke belangen worden meegewogen. Op 3 december 2025 heeft de klager een interne klacht ingediend, die dezelfde dag werd afgewezen zonder inhoudelijke heroverweging van de feiten. Daarbij werd de klager ten onrechte verwezen naar de Huurcommissie, die wettelijk niet bevoegd is voor geschillen over woningtoewijzing. Op 4 december 2025 bevestigde de corporatie per e-mail dat de Huurcommissie inderdaad niet bevoegd is en dat mijn klacht onder uw bevoegdheid valt. Dit toont aan dat de interne klachtbehandeling niet conform de juiste procedure en onvoldoende zorgvuldig is verlopen. Gelet op de beperkte duur van de achterstand, het directe herstel daarvan, het ontbreken van duidelijke informatie over deze weigeringsgrond, de automatische en ongemotiveerde weigering, de onverklaarbaar snelle en niet-onderbouwde mededeling dat de woning reeds zou zijn toegewezen, de verder correcte betaalgedrag, de lange wachttijd, de selectie als

eerste kandidaat en haar zwaarwegende belang bij de ligging van de woning acht de klager het besluit van corporatie onzorgvuldig, disproportioneel en in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. Klager verzoekt de commissie vast te stellen dat de weigering van de woning onzorgvuldig en/of disproportioneel is genomen en de corporatie op te dragen dit besluit te herzien of een passende hersteloplossing te bieden. Vanwege haar grote belang bij deze woning verzoekt de klager deze klacht met spoed te behandelen

Reactie van de corporatie:

De corporatie begrijpt dat deze situatie voor de klager persoonlijk zeer vervelend is en dat het mislopen van de woning een grote impact heeft. In de toelichting laat de klager zien dat die zich inspant om de betalingsverplichtingen serieus te nemen en dat waardeert de corporatie. De corporatie heeft de klacht zorgvuldig beoordeeld. Bij het aangaan van een nieuw huurcontract geldt echter een belangrijke voorwaarde: er mag geen sprake zijn van een openstaande huurschuld. Dit is een contractuele verplichting die voor alle kandidaten gelijk is en waar de corporatie zich strikt aan moet houden om een eerlijke en transparante toewijzing te waarborgen. Op het moment van de automatische beoordeling stond er nog een betalingsregeling open. Hoewel de klager deze achterstand direct na de afwijzing volledig heeft voldaan, was de woning op dat moment al definitief aan een andere kandidaat toegewezen. De corporatie kan daarom het verzoek van de klager om alsnog tot toewijzing over te gaan helaas niet honoreren. De corporatie begrijpt dat dit teleurstellend voor de klager is, zeker gezien haar snelle actie en haar persoonlijke situatie. Toch moet de corporatie zich houden aan de vastgestelde regels en procedures, zodat de corporatie alle woningzoekenden gelijk behandelt. De inschrijving van de klager blijft uiteraard actief en de corporatie adviseert de klager om bij toekomstige aanbiedingen te zorgen dat er geen betalingsregeling of achterstand aanwezig is. Daarmee wordt de kans op een succesvolle toewijzing vergroot. Klager wenst behandeling door de commissie. Een behandeldatum is gepland.

V) Buren overlast en communicatieproces:

Deze klacht is tweeledig. Klager heeft meerdere malen aangegeven dat ze vreselijk veel overlast ervaart van de burens. Zowel geluids- als stankoverlast. Eveneens, is tegen haar uitdrukkelijke wil in, haar erf betreden. De daken van de schuur werden vervangen. Klager heeft de mail bijgevoegd. Klager krijg 6 dagen van tevoren een brief. Klager is alleenstaand en werkt voltijds. Daarnaast moeten vakanties begin van het jaar worden doorgegeven en klager kan dit niet zomaar aanpassen. Heel begrijpelijk zijn reparaties noodzakelijk maar dit kan normaal in overleg met de bewoner worden besproken. Er kan op zijn minst een normale communicatie plaats vinden. Echter, komt er geen enkele reactie van de corporatie en duwt de corporatie hun wil er gewoon door. Dit vindt de klager gewoon respectloos, klager is geen stuk stront, maar ze wordt zo wel behandeld door de woningstichting. Ook op de klachten over de burens, wordt ze totaal niet serieus genomen. Ook daar komt geen enkele

reactie, terwijl zij als woningstichting ook naar de klager een plicht hebben. Het ergste is nog dat de klager één van de weinige is in de straat die werkt en alles keurig bijhoudt. De klager vindt het mensonterend om geen enkele reactie te geven. Dit is vreselijk onprofessioneel van een bedrijf als de corporatie. Uiteraard is de klager ook niet geheel onschuldig, in alle eerlijkheid kan de klager behoorlijk fel zijn en ook reageren vanuit emotie. Maar de klager denkt dat als je al twee jaar lang verplicht bent om met oordoppen in je huis te slapen en nog regelmatig door het gegil en gekrijs van je burens uit je slaap wordt gehaald, je niet meer in je eigen tuin kan zitten, dit een vrij natuurlijke reactie is. In het kort, mijn geschil met de corporatie zit vooral in de communicatie op dit moment. De klager hoopt langs deze weg iets te bereiken en serieus genomen te worden.

Reactie van de corporatie:

Eind augustus heeft de klager via de commissie laten weten ontevreden te zijn over het inplannen van planmatig onderhoud, de overlast van de burens en de communicatie hieromtrent. De afdelingen Wonen en Vastgoed hebben de klachten behandeld en beantwoord. Klager heeft laten weten niet tevreden te zijn met de afhandeling. Als directeur-bestuurder heb ik het schrijven van de klager daarom doorgekregen om te beoordelen in hoeverre het proces goed is doorlopen en de uitgangspunten waar wij als verhuurder voor staan goed zijn toegepast, of dit eventueel leidt tot een ander besluit, alvorens de klacht definitief in behandeling wordt genomen door de commissie. De directeur/bestuurder komt hierbij tot de volgende constatering. De meldingen over de overlast zijn ontvangen, waarna de klager is doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Uit de berichten van de klager blijkt dat hiermee ook inderdaad contact is geweest en van Buurtbemiddeling heeft de corporatie in mei 2025 doorgekregen dat de bemiddeling succesvol was, maar helaas meldde de klager na afronding van dit traject opnieuw overlast te ervaren. De directeur/bestuurder begrijpt dat het contact met de burens mogelijk is en is de klager opnieuw doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Het advies is dan ook om opnieuw Buurtbemiddeling in te schakelen. De communicatie hierover is van beide kanten uitsluitend per mail gegaan, wat achteraf gezien wellicht niet de beste methode is gebleken. In een persoonlijk gesprek zou er wellicht meer duidelijkheid en begrip mogelijk zijn geweest. Het planmatig onderhoud, vervangen van de bergingsdaken, is uitgevoerd tijdens de afwezigheid van de klager door miscommunicatie over de planning en het feit dat het mailbericht over haar afwezigheid niet op de juiste manier is verwerkt. Eind juli is door de corporatie een brief verzonden aan alle bewoners met een aankondiging van de werkzaamheden, een indicatie van de periode, het bouwbedrijf dat de werkzaamheden gaat uitvoeren, dat het bouwbedrijf de bewoners nader zal informeren over de planning en de contactpersoon binnen onze organisatie die de klager mag bellen voor vragen. De werkzaamheden zijn kort van tevoren definitief ingepland, maar dit is niet ongebruikelijk en soms speelt hierbij de afhankelijkheid van het weer een rol. Voor afwijkingen in de planning is ervoor gekozen om dit direct telefonisch met de uitvoerende partij te laten afstemmen. Mijn advies is om, zeker als het dringend is, in de toekomst van deze mogelijkheid gebruik

te maken. De klager heeft een mail gestuurd om ons te informeren. Deze is helaas niet tijdig op de juiste manier door ons verwerkt waardoor de informatie niet bij het bouwbedrijf bekend was. Dit is met de betreffende medewerker besproken en aangegeven dat deze hiervoor had moeten zorg dragen. Voor beide situaties is voor de wijze waarop er gecommuniceerd is, excuses aangeboden. Alles overwegende kom ik tot de conclusie dat de procedures en het beleid correct zijn toegepast, maar dat er op het gebied van communicatie enkele zaken anders zijn gelopen dan wenselijk is. Dat geldt ook voor dit bericht dat vanwege de stand in de procedure schriftelijk wordt beantwoord, maar uiteraard ben ik bereid dit in een persoonlijk gesprek toe te lichten. Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden met de directeur/bestuurder. In dat gesprek zijn toezeggingen gedaan. De commissie heeft dat bij de klager geverifieerd. De klager heeft de volgende reactie aan de commissie gegeven. Het dossier kan nog niet gesloten worden omdat de klager nog zit te wachten op informatie van de woningstichting. Het betreft een aantal zaken, waaronder de constructie. Inmiddels zijn die kwesties afgerond en heeft de klager de commissie laten weten dat het dossier gesloten kan worden.

FINANCIEEL OVERZICHT 2025									
Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties									
VergaderingZaak	22-5-2025	5-6-2025	9-10-2025	20-11-2025			Totaal	Totaal	
Zaken									
Stichting Alwel	€ 836,60	€ 838,60					€ 1.675,20		
Stadlander							€ 0,00		
WS Woensdrecht							€ 0,00		
Woonkwartier			€ 1.001,00	€ 804,36			€ 1.805,36		
								€ 3.480,56	
Algemeen									
Ibizz licentie en ondersteuning							€ 4.375,66		
Portikosten 2024							€ 121,48		
Algemeen overleg									
Evaluatievergadering RGC							€ 357,00		
Overige kosten (kantoorartikelen)							€ 22,95		
Afscheidsattentie aftreden lid							€ 120,00		
Totaal algemeen								€ 8.477,65	
Totaal zaken en algemeen									€ 11.958,21
Verdeling totale kosten									
Verdeling kosten	Aantal zaken	Zaken	Overige kosten	Kosten niet voorgekomen		Totaal	Verdeling 2025		
				€	€		aantal	%	
Stichting Alwel	4	€ 1.675,20	€ 2.394,88	€ 1.965,00	€ 6.035,08	9.220	28%		
Stadlander		€ 0,00	€ 3.581,66	€ 2.751,00	€ 6.332,66	13.789	42%		
WS Woensdrecht		€ 0,00	€ 277,93	€ 393,00	€ 670,93	1.070	3%		
Woonkwartier	1	€ 1.805,36	€ 2.223,18	€ 1.332,00	€ 5.360,54	8.559	26%		
Totaal		€ 3.480,56	€ 8.477,65	€ 6.441,00	€ 18.399,21	32.638	100%		