

## **Jaarverslag 2024 externe geschillencommissie**

### **Parteon – WormerWonen – Zaandamse Volkshuisvesting – Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**

#### **1. Inleiding**

Parteon, WormerWonen, ZVH en Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting hebben gezamenlijk een externe geschillencommissie ingesteld.

De huurders van woongelegenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen of nalaten van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie in te dienen bij een klachtencommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak de toegelaten instelling te adviseren over de afdoening van de klacht. De toegelaten instelling dient vervolgens de klager schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden.

De externe geschillencommissie is in de meeste gevallen het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren en kan de corporatie inzicht krijgen in eventuele fouten en tekortkomingen. Een klacht kan daarom pas bij de commissie ingediend worden als het werkapparaat eerst de kans heeft gehad de klacht te behandelen.

Niet elke klacht hoort bij de externe geschillencommissie thuis. Zo is er de Huurcommissie, kan iemand ook naar de rechter stappen of kan de klacht thuishoren bij Woningnet of de Stedelijk Klachtencommissie voor de woonruimteverdeling.

De geschillencommissie dient vanuit een onafhankelijke positie tot een goede afweging te komen, op voldoende afstand van partijen. Daarom is in de commissie geen plaats voor werknemers van een aangesloten corporatie of leden van een bewonerscommissie of huurdervereniging. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken. Vandaar dat de leden afkomstig dienen te zijn 'uit de kring van, maar niet namens (corporatie of huurderorganisatie)'.

#### **2. Samenstelling**

De samenstelling van de geschillencommissie ultimo 2024:

- De heer mr. B.(Barry) Schildwacht. Bedrijfsjurist bij Ymere; oprichter APK Juristen; voorzitter geschillenadviescommissie Zuid-Kennemerland en IJmond.  
**Onafhankelijk voorzitter.**
- Mevrouw K.(Klazien) Hartog. Lid Dagelijks Bestuur Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier; eigenaar Novakh: levens-(testamenten), executele en vereffening.  
**Lid benoemd uit de kring van de huurders.**
- Mevrouw A.M. (Marian) Rudolphus – AMR Verhuur Advies Woningen, zittingslid Huurcommissie.  
**Lid benoemd uit de kring van de verhuurders.**

#### **3. Rooster van aftreden**

Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waarbij (her)benoemingen plaatsvinden per 1 juli. Bij vervulling van tussentijdse vacatures treedt het nieuwe lid in het rooster van aftreden in de plaats van het lid dat hij vervangt. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal twee nieuwe termijnen van vier jaar.

Het rooster van aftreden met ingang van 1 januari 2024:

<b>Naam</b>	<b>Benoemd/ herbenoemd</b>	<b>Aftredend per</b>	<b>Herbenoembaar</b>
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd	<b>1 juli 2024</b>	<b>Ja</b>
A.M. Rudolphus, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2022 Benoemd	<b>1 juli 2026</b>	<b>Ja</b>
K. Hartog, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2017 Benoemd 1 juli 2020 Herbenoemd 1 juli 2023 Herbenoemd	<b>1 juli 2026</b>	<b>Nee</b>

*\* In het in 2021 gewijzigde Klachtenreglement (naar Aedes richtlijnen) is opgenomen dat voor leden die ná 2021 worden benoemd, een termijn van vier jaar geldt.*

#### **4. Secretariaat**

Het secretariaat van de Geschillencommissie is ondergebracht bij Parteon. Als ambtelijk secretaris trad in 2024 op mevrouw S. Olensky (Secretariaat Management).

#### **5. Geschillen**

Geschillen dienen schriftelijk bij het secretariaat te worden ingediend. Daarvoor is een meldingsformulier ontwikkeld. Dat is verkrijgbaar bij de aangesloten corporaties op kantoor en tevens via de website. Ook is er voldoende informatiemateriaal beschikbaar, zowel in de vorm van een folder als via de betreffende websites.

Voor de ontvankelijkheid en de verdere afhandeling van geschillen wordt verwezen naar het Klachtenreglement.

De geschillencommissie ontvangt regelmatig klachten die de interne procedures bij de aangesloten corporaties nog niet geheel hebben doorlopen. Die worden dan ook doorgestuurd naar de betreffende corporaties en niet geregistreerd als 'ontvangen klacht'. Ook blijken klachten niet-ontvankelijk te zijn. In 2024 heeft de geschillencommissie in totaal **0** klachten ontvangen. Er is **1** hoorzitting geweest met betrekking tot WOV (*geschil gemeld eind 2023*) waar een hoorzitting voor is gehouden op 8 februari 2024.

#### **WOV 08-02-2024 – ‘afhandeling klacht geluidsoverlast’**

De klacht houdt verband met de door klager ervaren geluidsoverlast in zijn woning waar hij WOV voor verantwoordelijk houdt. De woning bevindt zich boven het kantoor van WOV. De klachten bestaan uit het schuiven van stoelen, praten, gebruik keuken, vergaderen, etc. Daarnaast heeft klager overlast ervaren van de onderhoudsbeurt aan het complex. Klager licht toe dat hij werkt in de weekenden en dat maandag en dinsdag zijn rustdagen zijn. WOV heeft de klachten serieus genomen en – daar waar mogelijk – geluidreducerende maatregelen getroffen. De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren. Bouwtechnisch is niet gebleken dat er wat mis is met de woning of met het complex. Vervolgens bleek niet dat de wijze waarop WOV gebruik maakte van haar kantoor de grenzen van het toelaatbare zou hebben overschreden. Vervolgens heeft de commissie – ongevraagd – geadviseerd om het slaan met stokken tegen de ramen van het kantoor door klager onmiddellijk te staken en gestaakt te houden. Dergelijk gedrag is volgens de commissie in alle opzichten ontoelaatbaar.

De directeur-bestuurder van WOV (de heer N. Moesman) heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat WOV het advies van de commissie overneemt.

*Geschillencommissie Parteon - WormerWonen - ZVH - WOV*

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

	2019	2020	2021	2022	2023	<b>2024</b>
Parteon	1	1	1	1	0	<b>0</b>
WormerWonen	1	0	0	1	0	<b>0</b>
Zaandams Volkshuisvesting	2	0	0	0	1	<b>0</b>
WOV		0	0	0	1	<b>0</b>

Wormerveer, januari 2025



Namens de geschillencommissie  
mr. B. Schildwacht  
voorzitter

## REGISTRATIE KLACHTEN EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE 2024

Nr.	Datum actie	Klacht + datum	Corporatie	Stand van zaken	Zaak opgepakt door GC/ afdeling	Afgehandeld
00.01	18-1-2024	Klacht ontvangen op 15 januari 2024; klacht over hoge watermeterstand; eindafrekening/ jaarnota PWN erg hoog t.o.v. voorgaande jaren; volgens M&O Techniek door vlottertje wc, volgens WormerWonen door nalatigheid bewoner met noteren watermeterstanden	WormerWonen	Klacht terugverwezen naar WormerWonen om eerst intern op te lossen	WormerWonen	18-1-2024
00.02	5-2-2024	Klacht ontvangen op 2 februari 2024; betreft diverse klachten (geluids-, stank- en sociale overlast)	Parteon	Klacht terugverwezen naar Parteon om eerst intern op te lossen	Parteon	05-02-2024
00.03	13-5-2024	Klacht ontvangen op 6 mei 2024; klacht betreft verzakte schuifpui dat schade zou veroorzaken aan vloer klager	Parteon	Klacht terugverwezen naar Parteon om eerst intern op te lossen	Parteon	13-5-2024
	31-12-2024	Klacht opnieuw ontvangen op 30 december 2024	Parteon			
00.04	20-6-2024	Klacht ontvangen op 20 juni 2024; betreft klacht over puntentelling, energielabel, huurprijs	Parteon	Klacht niet ontvankelijk verklaard o.b.v. Klachtenreglement artikel 5, sub 1d; klager ook verwezen naar website Huurcommissie voor "Huurprijscheck zelfstandige woonruimte"	N.v.t.	25-6-2024
00.05	25-6-2024	Klacht ontvangen op 21 juni 2024 over onveilig gevoel in woning, bedreigingen en verzoek om andere woning	ZVH	Klacht niet ontvankelijk verklaard o.b.v. Klachtenreglement artikel 5, sub 1c; klager omschrijft onveilig gevoel maar niet concreet welk handelen of nalatigheid de corporatie wordt verweten	N.v.t.	1-7-2024
00.06	18-11-2024	Klacht ontvangen op 18 november 2024 over diverse klachten; meer "klaagzang"	Parteon	Klacht terugverwezen naar Parteon om eerst intern op te lossen	Parteon	18-11-2024
00.07	30-12-2024	Klacht ontvangen op 27 december 2024 over schimmel	Parteon	Klacht terugverwezen naar Parteon om eerst intern op te lossen	Parteon	14-1-2025
24.01						
<b>NB: op verzoek Aedes, m.i.v. heden geen contactgegevens klagers meer vermelden i.v.m. privacy!!!</b>						