

Jaarverslag 2025 externe Geschillenadviescommissie

Parteon – WormerWonen – Zaandams Volkshuisvesting – Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

1. Inleiding

Parteon, ZVH en WormerWonen hebben gezamenlijk een externe Geschillenadviescommissie ingesteld dat als verlengstuk en sluitstuk van de interne klachtbehandeling wordt beschouwd. Medio 2020 heeft ook Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV) zich aangesloten. De huurders van wooneenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie in te dienen bij een Geschillenadviescommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak de toegelaten instelling te adviseren over de afdoening van de klacht. De toegelaten instelling dient aan klager aan te geven of zij het advies overneemt. Als de toegelaten instelling het advies niet overneemt, dan dient zij haar beslissing te motiveren.

De externe Geschillenadviescommissie 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 van de corporatie eerst de kans heeft gehad de klacht te behandelen.

Niet elke klacht hoort bij de externe Geschillenadviescommissie 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. Het Klachtrecht is daarin bepalend voor wat betreft de vraag of een klacht door de Geschillenadviescommissie kan worden behandeld.

De Geschillenadviescommissie 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 Geschillenadviescommissie ultimo 2025:

- 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), executie en vereffening.
Lid benoemd uit de kring van de huurders.
- Mevrouw A.M. (Marian) Rudolphus – AMR Verhuur Advies Woningen.
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 1 juli als een aftreedbare datum is bepaald. 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 2025:

Naam	Benoemd/ herbenoemd	Aftredend per	Herbenoembaar
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd 1 juli 2024 Herbenoemd	1 juli 2028	Ja
A.M. Rudolphus, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2022 Benoemd	1 juli 2026	Ja
K. Hartog, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2017 Benoemd 1 juli 2020 Herbenoemd 1 juli 2023 Herbenoemd	1 juli 2026	Nee

** 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 2025 op mevrouw S. Olensky (Secretariaat Management).

5. Geschillen

Klachten 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 klachten wordt verwezen naar het Klachtenreglement 2023.

De Geschillenadviescommissie 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'. In 2025 heeft de Geschillenadviescommissie in totaal **4 klachten** ontvangen waarvoor er 3 hoorzittingen zijn gehouden; 1 klacht is ingetrokken.

WormerWonen

Hoorzitting 23-06-2025:

25.01 – geschil betreft 'onderhoudsgebreken en slechte communicatie'.

De klacht houdt verband met aanhoudende problemen over de staat van onderhoud van de huurwoning en de daaropvolgende wijze waarop WormerWonen volgens klager invulling heeft gegeven aan het verhelpen van de klachten die daarmee verband houden. Ook beklaagt klager zich over de huurverhoging die bij hen in rekening wordt gebracht.

Dat de uitvoering van deze werkzaamheden volgens klager sneller had gekund, of dat WormerWonen de familie beter op de hoogte had kunnen houden van de voortgang, maakt nog niet dat sprake is van klachtwaardig handelen aan de zijde van WormerWonen. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. De Geschillenadviescommissie houdt klagers voor dat zij melding moeten maken van gebreken, zodra zij daarvan op de hoogte zijn; zo staat het in de wet en in de meeste huurovereenkomsten. Een ver-

plichting aan de zijde van WormerWonen om gebreken te voorkomen door tijdig (preventief) onderhoud uit te voeren is niet afdwingbaar en daar kan WormerWonen dus niet op worden afgerekend of op worden aangesproken. Het is aan WormerWonen om daar haar beleid en planning op af te stemmen. Ook dat onderdeel van de klacht is ongegrond. Voor wat betreft de huurverhoging geldt dat de Geschillenadviescommissie niet bij machte is om dergelijke klachten te behandelen ex artikel 5 lid 1 sub d van haar Klachtreglement. In tegenstelling tot hetgeen klager stelt, is WormerWonen in haar communicatie in de ogen van de Geschillenadviescommissie niet onzorgvuldig of weinig begripvol te werk gegaan. Er zijn excuses aangeboden voor een verkeerd gewekte indruk en er is aangegeven dat de gezondheidssituatie van de familie WormerWonen niet onberoerd laat. Dat getuigt niet van weinig betrokkenheid, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

De directeur-bestuurder van WormerWonen heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat zij het advies van de commissie overneemt.

WormerWonen

Hoorzitting 18-09-2025:

25.02 – geschil betreft 'huurbetalingen'.

De klacht houdt verband met huurbetalingen aan WormerWonen, waarbij klager aangeeft sedert mei 2004 de huur vooruit te betalen zoals in de Huurvoorwaarden en in de huurovereenkomst staat aangegeven, terwijl de corporatie aangeeft dat de huur steeds achteraf werd betaald/geïncasseerd.

Tot 1 mei 2025 stelde WormerWonen haar huurders in staat om – in strijd met hetgeen mogelijk contractueel was overeengekomen – de huur per de 5e, 10e, 15e 25e of 30e te mogen voldoen. Hierbij was – volgens WormerWonen – voor de huurders vaak niet duidelijk dat WormerWonen hiermee toestond dat de huur achteraf werd betaald. Begin 2025 heeft WormerWonen het besluit genomen om de automatische incasso terug te brengen naar één incassodatum, te weten de 1e van de maand. Alle huurders van WormerWonen zijn hier per brief van 13 februari 2025 over geïnformeerd en dit besluit zou aanvangen per 1 mei 2025.

Voor de Geschillenadviescommissie is niet controleerbaar of WormerWonen – eenzijdig – zich aan afspraken kan onttrekken zoals in onderhavig geval is gebeurd. De Geschillenadviescommissie kan om die reden niet anders constateren dan dat een eenzijdige beslissing om gemaakte afspraken te wijzigen mogelijk juridisch onhoudbaar is en daardoor in dit geval klachtwaardig is. Ter zitting is voorts niet gebleken dat de Huurdersorganisatie om advies is gevraagd over deze beleidswijziging. Het advies van de Huurdersorganisatie is zodoende ook niet bekend bij de Geschillenadviescommissie. Tot slot geldt dat de onderbouwing dat uit het systeem zou blijken dat de huur achteraf wordt betaald voor de Geschillenadviescommissie te mager is. Ook dit onderdeel van de klacht acht de Geschillenadviescommissie daarom gegrond.

De directeur-bestuurder van WormerWonen heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat zij het advies van de commissie overneemt.

WormerWonen

Hoorzitting 18-09-2025:

25.03 – geschil betreft 'huurbetalingen'.

De klacht houdt verband met het moment waarop klager de huur betaalt en de afspraken die daarover zijn gemaakt. Volgens WormerWonen betaalt klager de huur 'achteraf' en dat wordt niet langer geaccepteerd door WormerWonen. Klager ontkent achteraf te betalen.

Tot 1 mei 2025 stelde WormerWonen haar huurders in staat om – in strijd met hetgeen mogelijk contractueel was overeengekomen – de huur per de 5e, 10e, 15e 25e of 30e te mogen voldoen. Hierbij was – volgens WormerWonen – voor de huurders vaak niet duidelijk dat WormerWonen hiermee toestond dat de huur achteraf werd betaald. Begin 2025 heeft WormerWonen het besluit genomen om de automatische incasso terug te brengen naar één incassodatum, te weten de 1e van de maand. Alle huurders van WormerWonen zijn hier per brief van 13 februari 2025 over geïnformeerd en dit besluit zou aanvangen per 1 mei 2025. Ter zitting verklaart klager geen acht te hebben geslagen op de brief van 13 februari 2025 omdat klager op dat moment (en nog steeds) in de veronderstelling verkeerde dat deze brief niet op hen van toepassing was aangezien men immers vooruit betaalde en niet achteraf.

Op 15 mei jl. en op 18 juli jl. heeft klager schriftelijk bezwaar gemaakt en WormerWonen expliciet verzocht inhoudelijk te reageren. Echter, een schriftelijke inhoudelijke reactie van WormerWonen bleef uit. Stukken waaruit de afspraak over de automatische incasso blijkt, zijn niet aanwezig. Ook is niet gebleken dat er een adviestraject is gevolgd op grond van de Overlegwet ten aanzien van de beleidswijziging van WormerWonen.

Voor de Geschillenadviescommissie is niet controleerbaar of WormerWonen – eenzijdig – zich aan afspraken kan onttrekken zoals in onderhavig geval is gebeurd. De Geschillenadviescommissie kan om die reden niet anders constateren dan dat een eenzijdige beslissing om gemaakte afspraken te wijzigen mogelijk juridisch onhoudbaar is en daardoor in dit geval klachtwaardig is. Ter zitting is voorts niet gebleken dat de Huurdersorganisatie om advies is gevraagd over deze beleidswijziging. Het advies van de Huurdersorganisatie is zodoende ook niet bekend bij de Geschillenadviescommissie. De onderbouwing van de stelling dat sprake is van 'achteraf betalen' is niet voldoende concreet onderbouwd. Ook dit onderdeel van de klacht is gegrond.

De directeur-bestuurder van WormerWonen heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat zij het advies van de commissie overneemt.

Parteon

Hoorzitting 20-11-2025:

25.04 – geschil over vergoeding gemaakte kosten voor nieuw slot voordeur.

Corporatie en klager zijn uiteindelijk overeengekomen dat het bedrag alsnog aan klager zou worden overgemaakt. Klager heeft daarom de klacht ingetrokken waardoor er ook geen hoorzitting meer heeft plaatsgevonden en een advies van de Geschillenadviescommissie niet aan de orde is geweest.

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Parteon	1	1	1	0	0	1
WormerWonen	0	0	1	0	0	3
Zaandams Volkshuisvesting	0	0	0	1	0	0
WOV	0	0	0	0	0	0

Wormerveer, januari 2026

mr. B. Schildwacht
Voorzitter