

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2024



Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 8 april 2025

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 26 mei 2025

Inhoudsopgave

1.	Jubileumjaar	3
2.	Een terugblik op het zittingsjaar 2024.....	4
	Samenstelling van de commissie	4
	De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2024.....	6
	De aangesloten corporaties	7
3.	Feiten en cijfers op hoofdlijnen	9
4.	Trends en ontwikkelingen in 2024	12
	Schimmel en vocht	12
	Communicatie	14
	Het belang van empathie.....	15
	Duurzaamheidsopgave en bijzondere technieken	16
5.	Bereikbaarheid van de commissie	18
6.	BIJLAGEN: overzichten	19

1. Jubileumjaar

“Kijkend naar de geschillen en het functioneren van de commissie, dan was 2024 een jaar als vele andere. We hebben ons werk goed kunnen doen, alle commissieleden waren het hele jaar volledig inzetbaar. Bijzonderheden waren de aansluiting van Hef Wonen en de toch nog vrij plotselinge verhuizing naar een andere locatie voor onze hoorzittingen. Maar wat 2024 vooral bijzonder maakte, was het feit dat de Geschillenadviescommissie (GAC) 25 jaar bestond. De presentatie van de brochure waarmee we dit 25-jarig jubileum markeerden, was wat mij betreft echt een hoogtepunt.

De commissie behandelde het afgelopen jaar 116 geschillen, flink meer dan in 2023. Het is moeilijk om precies aan te geven wat de redenen zijn van deze stijging. Maar wat in elk geval meespeelt is dat Hef Wonen - met ruim 26.000 verhuureenheden één van de grotere corporaties in onze regio – zich heeft aangesloten. Als commissie zijn we blij met deze aansluiting en het vertrouwen in de GAC dat daaruit spreekt. De eerste indruk van de manier waarop Hef Wonen invulling geeft aan haar rol is positief; medewerkers nemen de ingediende geschillen serieus en bereiden de hoorzittingen goed voor.

Nieuwe locatie voor de hoorzittingen

Om alle zaken voldoende aandacht te kunnen geven, hebben we extra zittingen gehouden. Voor de hoorzittingen huurden we ruimte in conferentiecentrum Engels. We wisten dat Engels zou sluiten vanwege renovatiewerkzaamheden. Maar omdat die sluiting werd vervroegd, moesten we toch nog op stel en sprong op zoek naar een andere locatie voor de laatste hoorzittingen van 2024. Gelukkig heeft onze secretaris snel een qua voorzieningen en verzorging gelijkwaardige locatie gevonden en is de verhuizing soepel verlopen. Dat de nieuwe locatie iets minder makkelijk bereikbaar is met het openbaar vervoer, is een aandachtspunt; we houden in de gaten of dit voor klagers een belemmering is om naar de hoorzittingen te komen.

Tijdens de zittingen kwamen leuke vraagstukken voorbij, maar ook zaken die wat mager waren. Dat laatste heeft te maken met de afspraak dat onze secretaris nog maar twee keer rappelleert bij zaken waarbij de corporatie aangeeft dat ze die gaat oplossen. Hierdoor komen zaken eerder op de rol voor een hoorzitting, lopen de hoorzittingen sneller vol en laat de behandeling van zaken langer op zich wachten. Regelmatig blijkt tijdens de hoorzitting dat zo’n zaak dan toch al grotendeels is opgelost. En dat bijvoorbeeld alleen nog de vraag om een vergoeding is overgebleven. Want dat begint een constante te worden: in bijna elke zaak wil de klager compensatie in de vorm van geld. Heel vaak zegt de klager daarbij: ‘we betalen ook veel huur’. Mogelijk houdt deze ontwikkeling dus verband met de stijgende huurprijzen.

Feestelijke presentatie jubileumbrochure

In 2024 was het 25 jaar geleden dat de GAC werd opgericht. Wij vonden het belangrijk om dit jubileum niet ongemerkt voorbij te laten gaan. Daarom hebben we [een brochure](#) gemaakt die laat zien hoe de GAC en haar werk zich in 25 jaar hebben ontwikkeld en hoe bestuurders van aangesloten corporaties en vertegenwoordigers van de Huurcommissie en Aedes naar ons werk kijken. In november presenteerden we deze jubileumbrochure. Een feestelijk moment waar naast bestuurders en contactpersonen van verschillende aangesloten corporaties ook alle commissieleden aanwezig waren. De commissieleden die altijd bereid zijn om met elkaar mee te denken. En die samen een goed op elkaar ingespeeld team vormen dat uitstekend is toegerust op de taak die de GAC ook 25 jaar geleden al had: het beslechten van geschillen tussen huurders en hun corporatie in de Rotterdamse regio.”

Daniële de Vries
Voorzitter

2. Een terugblik op het zittingsjaar 2024

Samenstelling van de commissie

In 2024 bestond de GAC uit:

- Danièle de Vries (voorzitter)
- Bas Molenaar (ondervoorzitter)
- Dilek Akdemir
- Cees van Dijk
- Jan van Dongen
- Jacco Labrijn

De commissie heeft alle relevante kennis en ervaring 'in huis': technisch, financieel, juridisch en volkshuisvestelijk.

De benoemingstermijn van nieuwe commissieleden is vier jaar. Commissieleden kunnen tweemaal worden herbenoemd. Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	Aftredend per	Herbenoembaar voor een periode van vier jaar
Danièle de Vries	31-12-2027	niet meer herbenoembaar
Cees van Dijk	31-12-2027	niet meer herbenoembaar
Bas Molenaar	31-12-2028	niet meer herbenoembaar
Jan van Dongen	31-12-2028	niet meer herbenoembaar
Jacco Labrijn	31-12-2028	periode 2029 t/m 2032
Dilek Akdemir	31-12-2026	2027 t/m 2030 en 2031 t/m 2034



V.l.n.r. staand: Ingrid de Galan (secretaris), Danièle de Vries, Bas Molenaar, Corwine Voordendag (plv. secretaris); zittend: Dilek Akdemir, Cees van Dijk, Jacco Labrijn, Jan van Dongen

Drie commissieleden herbenoemd

Op 31 december 2024 liep de tweede benoemingstermijn af van Bas Molenaar en Jan van Dongen en de eerste benoemingstermijn van Jacco Labrijn. Alle drie zijn zij herbenoemd. Voor Jan en Bas geldt dat ze op 1 januari 2025 zijn begonnen aan hun derde en laatste termijn.

Interview Jan van Dongen

In een interview vertelt Jan hoe hij het werk van commissielid aanpakt, hoe hij zijn technische expertise inzet en wat het werken voor de GAC hem persoonlijk heeft gebracht.

“

Voor de hoorzitting zet Ingrid of Corwine de documenten in Dropbox. Ik ben altijd heel benieuwd wat voor zaken erin zitten. Tijdens het lezen van de vijf geschillen voor de hoorzitting schrijf ik meteen mijn vragen op als ik denk, ‘hé, dit is apart’ of ‘hoe zit dat precies?’. Je bent nog blanco en je wilt uitvinden wat nou precies het probleem is, waar de crux zit. In zo’n 80 procent van de gevallen zit het hem in de communicatie. Corporaties laten daar veel liggen. Zeker bij de grote corporaties zijn er zoveel schakels en wordt vaak langs elkaar heen gewerkt. Of er wordt te veel geleund op de aannemer aan wie een reparatie is uitbesteed waardoor de corporatie inhoudelijk niet of onvoldoende op de hoogte is. Bij de kleinere corporaties zie je dat minder. Daar is meer eigenaarschap en zijn de lijnen korter waardoor alleen incidenteel een geschil ontstaat, en niet structureel zoals bij de grote corporaties. Natuurlijk is het ook zo dat kleine corporaties veel minder klachten krijgen, dat maakt het makkelijker om die meteen op te pakken.

Een half uur voor de zitting komen we als commissie bij elkaar om per zaak te bespreken welke vragen in elk geval gesteld moeten worden en wie welke rol heeft. Het leuke is dat we elkaar aanvullen; ieder kijkt anders, vanuit zijn eigen kennis naar een zaak en stelt op zijn eigen manier vragen. Samen geeft dat een bredere scope. Vaak heb ik op basis van wat ik heb gelezen al opgeschreven of ik denk dat een zaak gegrond of ongegrond is, als schot voor de boeg. Tijdens de zitting kunnen de antwoorden andere inzichten geven. Dat je bijvoorbeeld denkt: ‘Oh, zit het zó in elkaar. Ja, maar dan heeft de huurder of verhuurder wél gelijk.’

Het zwaartepunt van mijn kennis en ervaring is bouwkundig. Dus als een zaak vooral draait om een bouwkundig probleem, en in heel veel zaken is dat toch aan de orde, dan kijkt de commissie naar mij. Vaak is niet meteen duidelijk wat nou echt het onderliggende probleem is. Daarom moet je doorvragen. Ik doe dat vanuit mijn technische kennis. Vanuit die kennis kan ik ook informatie van de corporatie plaatsen en duiden. Als de aanwezige wijkopzichter bijvoorbeeld vaktermen gebruikt of iets heel technisch uitlegt, kan ik dat als het ware vertalen en beoordelen. Dat doe ik tijdens de hoorzittingen én bij de huisbezoeken. Als de informatie tijdens de hoorzitting niet toereikend of niet duidelijk genoeg is om een besluit te nemen, ga ik samen met de corporatie en eventueel de aannemer bij de huurder op huisbezoek. Dat gebeurt één tot twee keer per jaar. Ik beoordeel dan bijvoorbeeld of een reparatie kwalitatief goed is uitgevoerd of niet. Maar ik kan ook zaken verduidelijken als, zoals vaak gebeurt, corporatie en huurder langs elkaar heen praten. Het gaat erom om ter plaatse te kijken hoe het probleem kan worden opgelost.

Het leuke van het werken voor de GAC is de diversiteit aan onderwerpen én aan mensen die voorbijkomt. Het zijn allemaal verschillende karakters. Als commissielid kom je in contact met allerlei lagen uit de bevolking. Dat verbreedt je gezichtsveld, maakt je rijker.

Bij de beraadslagingen draait het erom om tot de juiste formulering te komen die ons besluit onderbouwt. Ook daarin vullen we elkaar aan, ieder vanuit zijn eigen expertise. Het is prettig en leuk om samen de goede bewoordingen te vinden. Dankzij de hoorzittingen en soms de huisbezoeken lukt het ons toch altijd om de feiten boven tafel te krijgen en uit te vinden hoe het precies zit met een

geschil. Zodat we een eenduidig besluit kunnen nemen. Het is fijn dat Ingrid altijd de reactie van de corporatie op het advies terugkoppelt. Dat geeft, zeker als een zaak gegrond is, de bevestiging dat een huurder niet voor niks naar de GAC toe is gekomen. Dat hij uiteindelijk, via onze bemiddeling, toch is gehoord.”

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2024

Hoorzittingen

In 2024 zijn bij de GAC 222 klachten ingediend, iets minder dan voorgaande jaren. Hiervan waren er 38 niet ontvankelijk, en dat is flink minder dan voorgaande jaren. Het in 2023 ingevoerde aanmeldproces op de website waarmee een indiener van een geschil snel en eenvoudig ziet of zijn geschil al dan niet ontvankelijk is, werpt zijn vruchten af.

“

Vriendelijk bedankt voor de helderheid. Ik ben hier heel blij mee. Hoop dat het nu in orde gaat komen.”

In principe komt de commissie iedere drie weken bij elkaar voor een hoorzitting. Om de zaken zorgvuldig te kunnen voorbereiden, behandelt de GAC per hoorzitting maximaal vijf geschillen. In 2023 sprak de GAC met de corporatiebestuurders af dat als de commissie een geschil aanhoudt omdat de corporatie aangeeft dat te gaan oplossen, de secretaris de betreffende corporatie maximaal twee keer een herinnering stuurt. Blijft reactie na de tweede herinnering uit, dan zet de secretaris het geschil op het lijstje ‘te behandelen zaken’. Door deze werkwijze raakten de hoorzittingen in 2024 sneller vol. Het is niet wenselijk dat er veel tijd zit tussen het moment dat een klager zijn geschil indient en het moment waarop het geschil wordt behandeld. Daarom organiseert de GAC extra zittingen als er al twee of maximaal drie hoorzittingen zijn ‘volgeboekt’. Al met al heeft de GAC in 2024 24 hoorzittingen georganiseerd, 6 meer dan in 2023, en 116 zaken behandeld, 26 meer dan in 2023.

Als de GAC een geschil gegrond vindt, geeft de commissie de betreffende corporatie een zwaarwegend advies. Is een geschil ongegrond, dan kan de GAC geen advies geven. Soms wil ze de corporatie toch iets in overweging geven. Sinds 2024 zet de GAC dit dan in de brief die zij de corporatie stuurt over de conclusie.

“

Lieve mensen van de geschillencommissie, (...)jullie vreselijk bedankt voor het volhouden van deze zaak, dankzij jullie is het toch maar gelukt, (...) mij hebben jullie in elk geval gelukkig gemaakt (...)heel veel lof voor jullie, jullie zijn top, lieve groetjes”

De vaste locatie voor de hoorzittingen is conferentiecentrum Engels vlak bij Rotterdam-Centraal Station. In juni 2024 kreeg de GAC bericht dat Engels eind 2024 zou sluiten. In oktober werd duidelijk dat de sluiting naar voren was gehaald en dat de GAC nog dit jaar op zoek moest naar een andere ruimte. Die is gevonden bij het Van der Valk Hotel Rotterdam-Blijdorp, aan de Energieweg in Rotterdam; per 1 december verhuisde de GAC daar naartoe voor haar hoorzittingen. Deze locatie is qua voorzieningen en verzorging gelijkwaardig aan Engels, goed te bereiken met de auto maar iets minder makkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer. Tot op heden heeft de commissie geen signalen dat klagers dit bezwaarlijk vinden of dat klagers de hoorzitting niet kunnen bijwonen omdat de openbaar vervoerverbindingen minder goed zijn. De GAC zal dit punt goed in het oog houden.

“

Bedankt voor alles, mijn schoonouders zijn er erg blij mee.”

De hoorzitting van 11 juni werd abrupt onderbroken omdat een medewerker van de beheerder in fluorescerend BHV-hesje op de deur klopte met de melding dat het brandalarm was afgegaan. En dat het pand dus direct helemaal moest worden ontruimd. Terwijl de voorzitter zich verontschuldigde richting de klager en de vertegenwoordiger van de corporatie zat er niks anders op dan spullen te pakken en de medewerker te volgen. Via de noodroute werden alle aanwezigen naar de begane grond geleid alwaar het in de centrale hal een lawaai van jewelste was door het alarm dat afging. Omdat echter op dat moment de massaal uitgerukte politie en brandweer aangaven dat het vals alarm was en dat het pand werd vrijgegeven, kon meteen rechtsomkeer worden gemaakt. Boven aangekomen bleek de zaal die de GAC altijd gebruikt echter onbereikbaar omdat een brandwerend scherm was neergelaten. Maar de commissie is niet voor één gat te vangen; snel werd in een andere zaal een opstelling geïmproviseerd zodat de hoorzitting kon worden hervat. En zo konden de zaken die op de rol stonden toch worden behandeld.

“

Hartelijk dank voor uw hulp bij het behandelen van mijn klacht. Hoewel ik het jammer vind dat de conclusie is dat mijn klacht ongegrond is verklaard, waardeer ik de tijd en aandacht die u eraan heeft besteed.”

Plenaire vergaderingen

Twee keer per jaar komt de voltallige commissie bij elkaar tijdens de plenaire vergaderingen. In 2024 waren deze vergaderingen op 16 april en 5 november. In de voorjaarsvergadering is het jaarverslag besproken en vastgesteld. Daarnaast bespraken de commissieleden de definities voor de begrippen ‘reparatieverzoek’, ‘klacht’ en ‘geschil’. De GAC merkt namelijk dat deze begrippen in de informatievoorziening nogal eens door elkaar worden gebruikt. Terwijl het voor de behandeling van een geschil van belang kan zijn om precies te weten waarover het gaat. De precieze omschrijvingen zijn daarom opgenomen op het formulier dat de corporaties gebruiken voor het aanleveren van de informatie over een geschil:

Een **reparatieverzoek** is een melding van een gebrek of storing in de woning.

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen of het niet handelen van de woningcorporatie.

Een **geschil** ontstaat als de huurder en de woningcorporatie serieus met elkaar van mening verschillen over de klacht.

In de najaarsvergaderingen staat sinds vele jaren deskundigheidsbevordering op de agenda. In de meeste gevallen verzorgt één van de commissieleden een presentatie over een onderwerp dat aansluit bij zijn of haar expertise. Dit jaar had de GAC de Huurcommissie uitgenodigd om te komen vertellen over haar werkwijze. In de afgelopen jaren kreeg de commissie regelmatig een klager voor zich die was doorgestuurd door de Huurcommissie. De commissieleden willen daarom graag meer weten over de werkwijze van de Huurcommissie en de manier waarop zij zaken selecteert die worden ‘terugverwezen’ naar de eigen klachtencommissies van corporaties zoals de GAC. Helaas liet de Huurcommissie op het laatste moment weten dat de datum haar toch niet uitkwam. De afspraak is verzet naar het voorjaarsoverleg van de GAC in 2025. Omdat de afzegging heel kort voor de vergadering kwam, was het niet haalbaar om nog een ander onderwerp voor te bereiden.

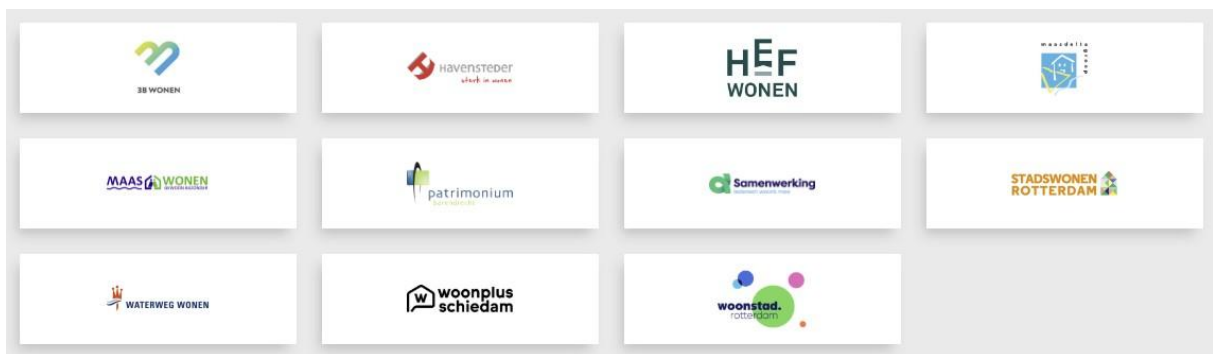
De aangesloten corporaties

In juni 2024 heeft Hef Wonen zich aangesloten bij de GAC. De GAC werkt als regionale geschillencommissie nu in opdracht van 11 corporaties in de Rotterdamse regio. Per 31 december 2024 waren dat:

- 3B Wonen, werkgebied Lansingerland
- Havensteder, werkgebied Rotterdam en Capelle aan den IJssel

- Hef Wonen, werkgebied Rotterdam, Voorne aan Zee, Tilburg, Rijswijk, Capelle aan den IJssel, Nissewaard, Maassluis, Krimpenerwaard, Haarlemmermeer, Zwijndrecht, Ridderkerk
- MaasWonen werkgebied Rotterdam en Barendrecht
- Maasdelta Groep, werkgebied Voorne aan Zee, Nissewaard en Maassluis
- Patrimonium, werkgebied Barendrecht en Albrandswaard
- Stadswonen Rotterdam, werkgebied Rotterdam
- Waterweg Wonen, werkgebied Vlaardingen
- Woningstichting Samenwerking, werkgebied Vlaardingen
- Woonplus Schiedam, werkgebied Schiedam
- Woonstad Rotterdam, werkgebied Rotterdam

Samen beheren deze corporaties bijna 175.000 verhuureenheden. Hun huurders kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.



Bestuurlijk overleg

De twee overleggen die de voorzitter en de secretaris van de GAC jaarlijks hebben met bestuurders van de aangesloten corporaties waren dit jaar op 30 mei en 25 november. In de vergadering op 30 mei is het jaarverslag vastgesteld en is besloten tot herbenoeming van de drie commissieleden van wie de termijn eind 2024 afliep. Verder hebben de bestuurders ingestemd met de productie van een jubileumbrochure en kwam aan bod dat Woonstad Rotterdam en Havensteder een speciaal team hebben ingesteld om de schimmelproblematiek aan te pakken. In de najaarsvergadering is de begroting behandeld. De GAC heeft toegelicht hoe en met welke criteria zij heeft gezocht naar een nieuwe locatie voor de hoorzittingen. Eén corporatie heeft alternatieve locaties aangedragen. De GAC onderzoekt deze opties. Verder heeft de GAC aandacht gevraagd voor het belang van het delen van onderzoeksrapporten. Voor het maken van een goede afweging is het wenselijk dat de commissie die informatie krijgt. De GAC kan weliswaar zelf ook onderzoeken laten uitvoeren, maar ze vindt dat dit onnodig vertragend en kostenverhogend werkt. Tot slot is tijdens de najaarsvergadering de jubileumbrochure gepresenteerd. Aansluitend was er een feestelijk moment waar een toast werd uitgebracht op de 25-jarige GAC en de brochure is uitgedeeld aan alle aanwezigen.

3. Feiten en cijfers op hoofdlijnen



Toelichting bij de cijfers over 2024

Geschillen waarbij het advies van de commissie niet is gevolgd door de corporatie

Wanneer de GAC een geschil gegrond acht, brengt zij een zwaarwegend advies uit aan de bestuurder van de betreffende corporatie. Als een corporatie besluit het advies niet over te nemen, moet zij hiervoor een heldere motivatie geven. In 2024 is dit één keer gebeurd.

Genomen besluit door de bestuurder van de corporatie wordt niet uitgevoerd

In verreweg de meeste zaken is het advies van de commissie door de betreffende corporatie overgenomen en als besluit aan de huurder meegedeeld. In vijf gevallen kreeg de commissie na aanzienlijke tijd bericht dat de betrokken corporatie ondanks de gedane toezegging het besluit niet ten uitvoer heeft gebracht. De commissie vraagt hiervoor aandacht omdat zij ervan uitgaat dat de corporaties hun huurders én het werk van de commissie serieus nemen. En dat partijen ervan uit mogen gaan dat genomen besluiten ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Samengevat:

Ingediend 2024	222
Niet ontvankelijk	<u>38</u>
Over uit december 2023	<u>58</u>
Totaal te behandelen	242
In mindering:	
Vóór zitting opgelost, ingetrokken door klager, dossier gesloten vanwege geen reactie op vragen, nog in onderzoek	<u>126</u>
Behandeld	116

De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in de bijlagen.

De behandelde geschillen ten opzichte van het aantal verhuureenheden per corporatie geeft het volgende beeld:

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
3B Wonen	4.892	4.861	1	-	0,02	0,00
Havensteder	43.813	44.108	58	63	0,13	0,14
Hef Wonen*	26.351	-	3	-	0,01	-
Maasdelta	17.997	17.404	8	1	0,04	0,00
MaasWonen	1.714	1.714	1	1	0,06	0,06
Patrimonium Barendrecht	2.967	2.965	0	1	0,00	0,03
Samenwerking Vlaardingen	3.916	4.631	1	-	0,03	0,00
Stadswonen	6.368	6.566	3	-	0,05	0,00
Waterweg Wonen	11.204	10.927	7	-	0,06	0,00
Woonplus Schiedam	11.188	11.146	9	4	0,08	0,04
Woonstad Rotterdam	44.259	43.637	25	20	0,06	0,05
Totaal	174.669	147.959	116	90	0,07	0,06

*aangesloten bij GAC sinds juni 2024

De conclusie van de commissie of de behandelde geschillen gegrond of ongegrond waren in historisch perspectief is als volgt:

Geschillen totaal	2024		2023		2022	
	absoluut	Percentage	absoluut	percentage	absoluut	percentage
Ingediend	222		256		256	
Behandeld	116	52,2% van de ingediende	90	35% van de ingediende	98	38% van de ingediende
waarvan (deels) gegrond	55	47,4%	55	61%	38	39%
waarvan ongegrond	60	51,7%	35	39%	60	61%
waarvan geen uitspraak	1	0,01%	-	-	-	-

4. Trends en ontwikkelingen in 2024

De GAC behandelde weer veel verschillende geschillen afgelopen jaar. Binnen die veelheid aan unieke geschillen zijn trends en ontwikkelingen waarneembaar. De belangrijkste worden in dit hoofdstuk benoemd, met steeds één of meer behandelde geschillen ter illustratie. Alle geschillen zijn geanonimiseerd beschreven. De klager, man of vrouw, wordt steeds aangeduid als 'hij'. In de meeste zaken heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen. Als dit niet zo was, staat dit vermeld.

Schimmel en vocht

Woningen met vochtproblemen en schimmelvorming; ze vormen een hardnekkig probleem waaraan allerlei oorzaken ten grondslag liggen. Steeds vaker speelt mee dat huurders vanwege de hoge stookkosten de verwarming (te) laag zetten. Dit vraagt van corporaties dat zij huurders goed informeren over het belang van goed ventileren én van voldoende verwarmen van de woning.

Omdat steeds meer erkenning ontstaat voor de gezondheidsproblemen als gevolg van vocht en schimmel in de woning, lijkt het erop dat deze problemen nu serieuzer worden genomen. In verschillende gemeenten, ook in de regio Rotterdam, is een meldpunt voor huurders met schimmel in hun woning. Ook in de landelijke en regionale media is regelmatig aandacht besteed aan 'schimmelwoningen'. Woonstad Rotterdam en Havensteder hebben mede daarom een speciaal crisisteam ingesteld om deze problematiek binnen hun woningbezit grondig aan te pakken. Op verzoek van hen heeft de secretaris van de GAC een meerjarenoverzicht gemaakt van vocht-, tocht- en schimmelgerelateerde geschillen die bij de GAC zijn aangemeld:

INGEKOMEN GESCHILLEN OVER SCHIMMEL **

	2021	2022	2023	2024
3B Wonen	1			2
Havensteder	13	45	40	30
Hef Wonen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4
Maasdelta				1
MaasWonen				
Patrimonium	1			
Samenwerking	2	1		1
Stadswonen	1			
Waterweg Wonen	2		3	
Woonplus Schiedam	3	1	6	1
Woonstad Rotterdam	8	5	11	8
Totaal geschillen dit thema	31	52	60	47
Totaal geschillen ingediend	196	256	256	222
Percentage vh totaal	16%	20%	23%	21%

** De geschillen over schimmel, lekkage, tocht en vocht zijn geregistreerd onder één categorie.

Het overzicht laat zien dat het aantal van dit soort ingediende geschillen licht daalt. De GAC verwacht dat de meer grondige aanpak van corporaties ertoe leidt dat deze daling de komende jaren doorzet.

Grote lekkage maakt woning onbewoonbaar



Ellendig, zo kan de woonsituatie van klager gerust worden genoemd nadat een forse lekkage grote schade aan zijn woning en zijn inboedel heeft berokkend. Feitelijk is de woning onbewoonbaar geworden en heeft klager er vijf maanden niet of nauwelijks kunnen wonen. Uiteindelijk heeft klager dankzij bemiddeling van corporatie een andere huurwoning gekregen. Maar de schade aan zijn inboedel, waarvan zijn verzekeringsmaatschappij zegt dat corporatie ervoor aansprakelijk is, is nog altijd niet vergoed. Laat staan dat hij compensatie heeft gekregen voor alle overlast. Tijdens de zitting erkent corporatie zowel de overlast als de schade, evenals haar aansprakelijkheid voor de schade aan klagers inboedel. Er waren vragen vanuit de afdeling Assurantiën over de juistheid van het schaderapport, maar tijdens de zitting zegt corporatie toe dat zij alle materiële schade zal vergoeden. Ook is zij bereid te kijken naar mogelijkheden om klager financieel tegemoet te komen voor gederfd woongenot en de dubbele woonlasten die hij twee maanden heeft gehad. De commissie concludeert dat het geschil gegrond is. In lijn met de afspraken die tijdens de zitting zijn gemaakt, adviseert ze corporatie om op korte termijn de materiële gevolgschade te vergoeden en klager een compleet en duidelijk compensatievoorstel voor te leggen voor de overige schade waaronder het gedeeltelijk missen van woongenot gedurende vijf maanden.

Onwillige bovenburen

Door lekkage heeft klager schimmel en vocht in twee slaapkamers van zijn woning. Hij is bezorgd over de negatieve effecten hiervan op de gezondheid van zijn kinderen. De overlast duurt al meer dan een half jaar en er is volgens klager geen zicht op een oplossing. Corporatie geeft aan dat de lekkage hoogstwaarschijnlijk wordt veroorzaakt door een verstopte afvoerput op het balkon van de bovenburen. Bij hevige regen stroomt het balkon daardoor over en dat water loopt dan in de slaapkamermuren van klager. De bovenburen moeten het putje schoonhouden. Corporatie heeft gebeld, brieven gestuurd en is bij de burens aan de deur geweest, maar krijgt maar geen contact. Corporatie vertelt verder dat zij nog een ander geschil heeft met de betreffende huurder en dat een uitzettingsprocedure is gestart. Zij verwacht dat de lekkageklachten van klager mogelijk pas kunnen worden opgelost als de bovenburen zijn uitgezet. Als de commissie opmerkt dat corporatie toch echt alles op alles moet zetten om klager uitzicht te geven op een definitieve oplossing, wordt het klager teveel; huilend vertelt hij hoeveel stress hij heeft van de zich alsmaar uitbreidende lekkage. Daarop zegt corporatie toe dat ze zal proberen om het balkon van de bovenburen te bereiken via het platte dak van het tweelaagse woongebouw om zo de verstopping op te lossen. Ook belooft ze opdracht te geven voor reiniging van de schimmel in de slaapkamers en voor onderzoek naar de lekkage in voor- en achtergevel, klager een brief te sturen met informatie over hoe hij de gevolgschade vergoed kan krijgen en klagers woning op te nemen als pilotadres in haar nieuwe aanpak van schimmelproblematiek. De GAC vindt dat corporatie te afwachtend is geweest en te makkelijk is meegegaan in de weigering van de bovenburen. Daardoor heeft de lekkage langer geduurd dan

nodig. Ze concludeert daarom dat het geschil gegrond is en adviseert corporatie om medewerking van de bovenburen af te dwingen om toegang te krijgen tot het balkon en de verstopping te verhelpen. Daarnaast adviseert ze corporatie om de toezeggingen die tijdens de zitting zijn gedaan op korte termijn na te komen. Hoewel corporatie dit advies zegt over te nemen, laat klager de GAC weten dat de problemen ruim drie maanden na het uitbrengen van het advies nog altijd niet zijn opgelost.

Taalproblemen

Klager krijgt te maken met lekkage, vocht en schimmel in zijn woning en meldt dit bij corporatie. Enkele reparaties worden uitgevoerd en klager krijgt adviezen die hij naar eigen zeggen zoveel mogelijk opvolgt, maar hij houdt last van lekkage en schimmel. Klager stelt dat de gezondheid van zijn gezin wordt aangetast en dat de woning niet meer bewoonbaar is. Zijn hele gezin slaapt bijvoorbeeld in één slaapkamer vanwege schimmel in de andere twee slaapkamers. Hij eist dat corporatie de problemen oplost. Corporatie geeft aan dat zij wel degelijk actie heeft ondernomen. De hemelwaterafvoer is gerepareerd en ze heeft klager een brochure gegeven over het ventileren en verwarmen van zijn woning met gaskachel. Bovendien heeft ze de GGD gevraagd om met klager een afspraak te maken om dit nader toe te lichten. Voor andere reparaties is opdracht gegeven, maar klager of zijn dochter zijn niet bereikbaar voor het maken van afspraken en reageren niet op het afsprakenkaartje dat de aannemer in de brievenbus heeft gedaan. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager de Nederlandse taal niet goed machtig is; hij heeft iemand meegenomen die voor hem tolkt. Deze tolk heeft ook contact gehad met de GGD en diens aanbevelingen voor ventileren en verwarmen doorgegeven aan klager. Corporatie reikt ter plaatse een rapport uit met de resultaten van een recent uitgevoerde vocht- en schimmelinspectie. Daaruit blijkt dat de problemen vooral worden veroorzaakt door bewonersgedrag. De aanbevelingen in het rapport richting corporatie, waaronder het verwijderen van schimmel, zegt corporatie te gaan uitvoeren. De tolk biedt aan te bemiddelen bij het maken van afspraken voor die werkzaamheden. Al met al meent de GAC dat corporatie adequaat op klagers melding heeft gereageerd. Ze vindt het geschil daarom niet gegrond.

Communicatie

Onvoldoende of onduidelijke communicatie blijft een van de belangrijkste oorzaken bij veel geschillen. Niet voor niets opent het Voorwoord van de GAC-jubileumbrochure met een passage uit 'zomaar een hoorzittingsverslag' dat gaat over het uitblijven van terugkoppeling na melding van een technische klacht. Goede communicatie kent vele aspecten. Eén daarvan is dat corporatie de regie houdt bij uitbestede werkzaamheden, zelf informeert of een klacht al dan niet is verholpen én contact onderhoudt met de huurder. Een andere dat ze huurders op voorhand van goede informatie voorziet, bijvoorbeeld over haar beleid voor (onderhoud en reparaties van) meerwerk bij nieuwbouw.

De GAC vraagt ook aandacht voor goede communicatie met de commissie zelf. Dit betekent níet alle informatie ongefilterd naar de GAC doorsturen, zoals afgelopen jaar een keer gebeurde en dat het grootste dossier ooit opleverde. Het betekent wél dat corporatie de GAC voorziet van een afgewogen reactie en van de juiste, relevante stukken. Het belang daarvan komt tot uitdrukking in de zaken die hierna worden uitgelicht.

Inconsistentie zorgt voor verwarring

Bij de bouw van zijn appartement maakt klager gebruik van de mogelijkheid om via de corporatie op eigen kosten extra voorzieningen (meerwerk) te laten aanbrengen, waaronder een gemotoriseerd zonnescherm. Sinds afgelopen zomer vertoont de motor gebreken waardoor klager het scherm niet meer kan gebruiken. Klager heeft bij corporatie een reparatieverzoek ingediend. Maar corporatie zegt dat de reparatiekosten voor rekening van huurder zijn omdat ze het zonnescherm beschouwt als een zelf aangebrachte voorziening. Klager is het hier niet mee eens. Tijdens de zitting licht hij toe dat

vier van de vijf appartementen een vergelijkbaar zonneschermb hebben, waaronder dat van klager. Van twee van die schermen is de motor eerder kapotgegaan. Die zijn gerepareerd in opdracht en op kosten van corporatie. Corporatie bevestigt dit, maar zegt dat dit abusievelijk is gebeurd. Ze ziet de zonneschermen als roerende goederen; in theorie kunnen ze bij verhuizing worden meegenomen. En voor roerende goederen geldt dat corporatie reparatie- en vervangingskosten niet vergoedt. Hierover staat echter niks vermeld op het keuzeformulier en de intentieovereenkomst die klager heeft getekend toen hij koos voor aanschaf van het zonneschermb. Daar komt bij dat klager tijdens de zitting desgevraagd vertelt dat een koelkast die hij eveneens als meerwerk heeft aangeschaft tussentijds wél op kosten van corporatie is vervangen. De commissie constateert dat klager geen contractspartij was bij aanschaf van het zonneschermb en dat corporatie niet duidelijk heeft gecommuniceerd wie eventuele reparatie- en vervangingskosten moet betalen. Omdat corporatie bovendien verwarring veroorzaakt door wel de koelkast kosteloos te vervangen, acht ze het geschil gegrond. Het advies luidt om de reparatie aan het zonneschermb alsnog op kosten van corporatie te laten uitvoeren óf klager tegemoet te komen in de reparatiekosten voor de zonnescherbmotor.

Geen onderbouwing voor deugdelijke ondervloer

Klager ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen. Volgens hem komt dat omdat onder de laminaatvloer geen goede ondervloer ligt. Loop- en andere leefgeluiden van de bovenburen dringen nadrukkelijk door in klagers woning. Ook hoort hij het luid en duidelijk als de inwonende zus 's nachts thuiskomt. Nadat klager vier jaar lang overlast heeft gehad van de voorgangers van de huidige bovenburen, is hij nu ten einde raad. Hij wil in alle opzichten meewerken aan een oplossing, wil zelfs het leggen van een ondervloer betalen. Maar omdat de bovenbuurvrouw bang is voor schade bij het weghalen en terugplaatsen van het laminaat, wil ze hieraan niet meewerken. Klager vraagt corporatie om hulp. Die zegt dat onder het laminaat wel een geschikte ondervloer ligt. Klager ontkent dit ten stelligste; hij heeft zelf gezien dat er alleen transparant plastic onder het laminaat ligt en heeft zelfs een stukje van dat plastic meegenomen naar de zitting. Corporatie stelt in het dossier dat uit onderzoek blijkt dat de laminaatvloer goed is gelegd mét een voldoende geluidswerende ondervloer. Tijdens de zitting komt naar voren dat geen geluidsmeting is gedaan, zoals in het dossier staat, maar dat de buurtbeheerder en sociaal beheerder een geluidstest hebben uitgevoerd. Ook blijkt dat de factuur in het dossier die moet aantonen dat de ondervloer aan de geldende eisen voldoet, uit 2021 stamt, toen de huidige bovenburen nog niet in de woning woonden. De GAC constateert dan ook dat onderbouwing ontbreekt voor de stelling dat ondervloer en laminaat in orde zijn. Corporatie stelt voor een geluidsmeting te laten uitvoeren, 'op kosten van ongelijk'. Klager wil hier graag aan meewerken. De commissie, die het geschil gegrond vindt, adviseert corporatie om zo snel mogelijk in de woning van de bovenburen te controleren of de laminaatvloer is voorzien van een geschikte ondervloer én om een deugdelijk geluidsonderzoek te laten uitvoeren in klagers woning. Corporatie neemt alleen het eerste deel van het advies over; een geluidsmeting overweegt ze pas als duidelijk is dat meerdere burens overlast hebben. Dat is nu niet het geval.

Het belang van empathie

Ook een constante waardoor veel klachten uitgroeien tot een geschil: de huurder vindt dat de corporatie zich onvoldoende inleeft in zijn situatie. Sommige gebreken of gebeurtenissen kunnen een enorme impact hebben op het leven van de huurder. Denk bijvoorbeeld aan een grote lekkage, burenoverlast of, zoals in de zaak die hierna wordt uitgelicht, een uitbraak van ongedierte. Als een huurder vervolgens een klacht indient die in de ogen van de corporatie misschien niet zoveel voorstelt, kan dit tot grote ergernis of woede leiden. Toont de corporatie echter van meet af aan empathie, dan is de huurder vaak ook tot veel meer bereid. Veel geschillen kunnen worden voorkomen als de corporatiemedewerker zich verplaatst in de situatie van de huurder, zich de vraag stelt hoe het zou zijn als het hemzelf (of zijn of haar (groot)ouders) zou overkomen.

Huis uit vanwege beestjes bij de buren

Vanwege een grote uitbraak van bedwantsen op zijn woonverdieping moet klagers woning worden ontruimd. Zo kan de woning worden geïnspecteerd op de aanwezigheid van bedwantsen en de inboedel voor de zekerheid in ontsmettingsovens worden gereinigd. De ontruiming leidt tot nogal wat schade aan klagers inboedel en klager vindt de vergoeding die corporatie hem hiervoor biedt te laag. Het tegenvoorstel dat hij doet wordt door corporatie niet geaccepteerd. Klager wendt zich daarop tot de GAC; hij wil een eerlijke oplossing. Tijdens de zitting vertelt klager over de impact die de gebeurtenis op hem had. Vanaf het moment dat hij over de uitbraak hoort, doet hij geen oog meer dicht en blijft hij dweilen en wassen in de hoop dat zijn woning verschoond blijft van het ongedierte. Desondanks moet hij toch zijn woning uit; binnen een week moet hij alles ingepakt hebben. Corporatie schakelt een verhuis- en een facilitair bedrijf in om in klagers woning lampen, tv, wasmachine en dergelijke te ontkoppelen en de hele inboedel op te halen. De verhuizers gaan echter niet al te voorzichtig te werk, naar achteraf blijkt omdat ze dachten dat de woning gesloopt zou worden. Er ontstaat schade aan de vloer, een leren stoel, de wand in de gang, het aanrecht en een keukenkastje. Als klager weer terug is in zijn woning, raakt ook zijn televisie onherstelbaar beschadigd als deze van de muur valt omdat hij door de verhuizers onzorgvuldig is teruggehangen. Tijdens de hoorzitting blijkt dat er geen opname is gedaan van de schade; het vergoedingsvoorstel is gebaseerd op foto's. Corporatie vindt de schades te gering om de spullen in zijn geheel te vervangen en meent dat zij klager met de esthetische vergoeding van € 500 een goed voorstel heeft gedaan. De GAC meent dat de verhuizing onzorgvuldig is uitgevoerd en dat klager niet volledig is ontzorgd, terwijl dat wel is toegezegd. Ook vindt ze dat klager voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de televisie onherstelbaar is beschadigd door toedoen van het verhuisbedrijf. Ze acht het geschil daarom gegrond en adviseert corporatie een expertise te laten uitvoeren. Bovendien geeft de commissie corporatie in overweging om de kosten voor een nieuwe televisie geheel te vergoeden.



Duurzaamheidsopgave en bijzondere technieken

De corporaties staan voor de grote opgave hun woningbezit te verduurzamen. Daar komt veel bij kijken. Allereerst moet de corporatie kiezen welke technieken passend en effectief zijn voor haar woningen, zeker als die al wat ouder zijn. Daarbij is het belangrijk om ook te kijken hoe gebruiksvriendelijk de nieuwe installaties zijn voor huurders en wat nodig is aan communicatie om huurders hier goed op voor te bereiden en over te instrueren. In zijn algemeenheid adviseert de GAC corporaties om zowel bij hun duurzaamheidsopgave als bij andere innovaties alleen technieken toe te passen die zich al bewezen hebben én om huurders zo mogelijk inspraak te geven. Of hen in elk

geval vroegtijdig te informeren over wat er gaat veranderen en waarom het belangrijk is dat die veranderingen worden doorgevoerd.

Warmtepomp met ontwerpfout, leverancier failliet

Sinds klager in 2020 in zijn nieuwbouwwoning woont, heeft hij problemen met verwarming en warm water. De 0-op-de-meterwoning is voorzien van de nieuwste voorzieningen voor energie- en warmtelevering. Maar volgens klager werkt de vloerverwarming niet en maakt de warmtepomp veel lawaai. In de winter krijgt hij zijn woning niet warmer dan 19 graden Celsius en heeft hij per dag maximaal 15 minuten warm water, als er überhaupt al warm water uit de kraan komt. Klager dient verschillende keren een klacht in bij corporatie, maar wordt naar eigen zeggen van het kastje naar de muur gestuurd. Hij schakelt de Huurcommissie in, maar die verwijst hem terug naar de GAC. Tijdens de zitting licht klager toe dat de leverancier van de warmtepomp een paar keer bij hem thuis is geweest, maar het probleem niet heeft kunnen oplossen. Corporatie heeft hem afgelopen winter voor tijdelijk gebruik een elektrische kachel gegeven. Maar klager wil dat het probleem aan de warmtepomp wordt opgelost én vindt dat hij recht heeft op een financiële tegemoetkoming. Corporatie licht toe dat in klagers woning een lucht/water/warmtepomp is geïnstalleerd, met een volgens de geldende norm toereikend boilervat van 150-200 liter, vloerverwarming en alleen in de badkamer een elektrische verwarming. De woningen in de straat van klager worden gemonitord. De zonnepanelen wekken voldoende energie op en klager zit qua energieverbruik op het gemiddelde of net daaronder. Corporatie erkent klagers problemen. De oorzaak lijkt een ontwerpfout in de warmtepomp. De leverancier daarvan is inmiddels failliet. Corporatie neemt haar verantwoordelijkheid en doet er alles aan om de problemen op te lossen. Er zijn gesprekken met een vervangende partij voor levering en onderhoud van de pompen. De eigen storingscoördinator heeft geconstateerd dat een gebrek is ontstaan. En corporatie onderzoekt hoe ze de contractafspraken van de failliete leverancier kan nakomen. Corporatie heeft klager ook een compensatie aangeboden voor de extra energiekosten die hij sinds november 2023 heeft gemaakt en met ingang van november 2023 de huur verlaagd met 60%. Die verlaging is structureel totdat de problemen zijn opgelost. Hierop concludeert de GAC dat het geschil niet gegrond is. Omdat corporatie erkent dat sprake is van een ontwerpfout, plaatst de commissie nog wel een kanttekening bij de ingangsdatum van de huurverlaging; waarom is die pas ingevoerd per november 2023 in plaats van vanaf het moment dat de storingen zijn gemeld?

Gevaarlijke situaties door buitentapijt



Klager woont op de bovenste verdieping van een galerijflat. Op de betonnen galerijvloer ligt sinds maart 2021 industrieel buitentapijt. Dat is op alle verdiepingen zo. Maar omdat de bovenste verdieping als enige niet overkapt is, wordt het tapijt daar nat, glad en vies door alg. Klager uit zijn ongenoegen bij corporatie, maar die reageert niet, aldus klager. Klager eist van corporatie dat zij de vooral voor oudere bewoners gevaarlijke situatie oplost. Klager vertelt de commissie dat de bewoners vlak voordat het tapijt werd gelegd een brief van corporatie kregen waarin het leggen van het tapijt als een voldongen feit werd aangekondigd. Volgens klager begrijpen bewoners niet waarom corporatie hiertoe heeft besloten. Voorheen konden ze de betonnen vloer zelf schoonmaken, nu kan dat niet meer. Corporatie legt uit dat de vloerbedekking onderdeel is van een aanpak om de

negen seniorencomplexen van corporatie toegankelijker te maken. De galerijvloer is omhoog gebracht en daarop is het tapijt aangebracht. Corporatie erkent dat tapijt op de bovenste etage geen goed idee is, vooral vanwege de gladheid. Op de andere etages, die zijn overkapt door de bovenliggende galerij, valt het mee met de gladheid maar is wel aanzienlijke algvorming. Corporatie stelt dat zij niet goed is geadviseerd door de leverancier van het tapijt. Die beaamt dat het tapijt voor de topetage geen goede keuze is, voor de overige etages wijst de leverancier op het belang van een

jaarlijkse schoonmaakbeurt om de waterdoorlatendheid van het tapijt te garanderen. Corporatie heeft geen schoonmaakcontract afgesloten en biedt haar excuses aan voor de gang van zaken. Klager vertelt dat de gladheid niet het enige probleem is. Het vocht trekt op waardoor ook op de muren groene aanslag ontstaat. Verder laten de nietjes waarmee het tapijt is vastgezet op verschillende plaatsen los. Dat leidt tot onveilige situaties. De bewoner die naast klager woont, is al drie keer gevallen, bij een andere bewoner is het tapijt omhoog gewaaid waardoor hij niet meer naar buiten kon en de brandweer eraan te pas moest komen. De bewoners willen helemaal geen vloerbedekking op de galerij; 80 bewoners zetten daarvoor hun handtekening. De GAC stelt dat het idee om de toegankelijkheid te verbeteren goed was, maar de uitvoering niet. Ze vindt dat aannemelijk is gemaakt dat het tapijt ondeugdelijk is voor alle etages en voor de topetage zelfs gevaarlijk. Ook vindt ze dat corporatie te lang wacht om een oplossing te vinden. Ze acht het geschil gegrond. Het advies luidt om in deze flat de vloerbedekking op alle etages weg te halen en niets terug te leggen, de enig passende en meest goedkope oplossing aldus de GAC. Corporatie neemt dit advies niet over. Ze wil de aangebrachte vloerophoging op de galerijen behouden en gaat de vloerbedekking op de bovenste etage vervangen door een antislip variant. Verder heeft ze een schoonmaakcontract afgesloten zodat de waterdoorlatendheid verbetert en algaangroei wordt voorkomen.

De geanonimiseerde citaten in dit hoofdstuk heeft de GAC genoteerd tijdens de zittingen. Deze hebben geen relatie met de beschreven zaken.

Voor de in dit hoofdstuk opgenomen foto's hebben de eigenaren toestemming gegeven voor publicatie.

5. Bereikbaarheid van de commissie

Een huurder dient zijn klacht altijd eerst in bij de corporatie waarvan hij huurt. Corporatie heeft vervolgens zes weken de tijd om op de klacht te reageren. Als er geen (of een onvoldoende bevredigende) reactie of actie volgt, kan klager zijn geschil bij de GAC aanmelden. Hij doet dit bij voorkeur online via het formulier dat op de website van de GAC te vinden is.

www.geschillenadvies.com

Is het niet mogelijk om een geschil online aan te melden, dan kan het ook per e-mail of per post:

info@geschillenadvies.com

**Postbus 401
2740 AK Waddinxveen**

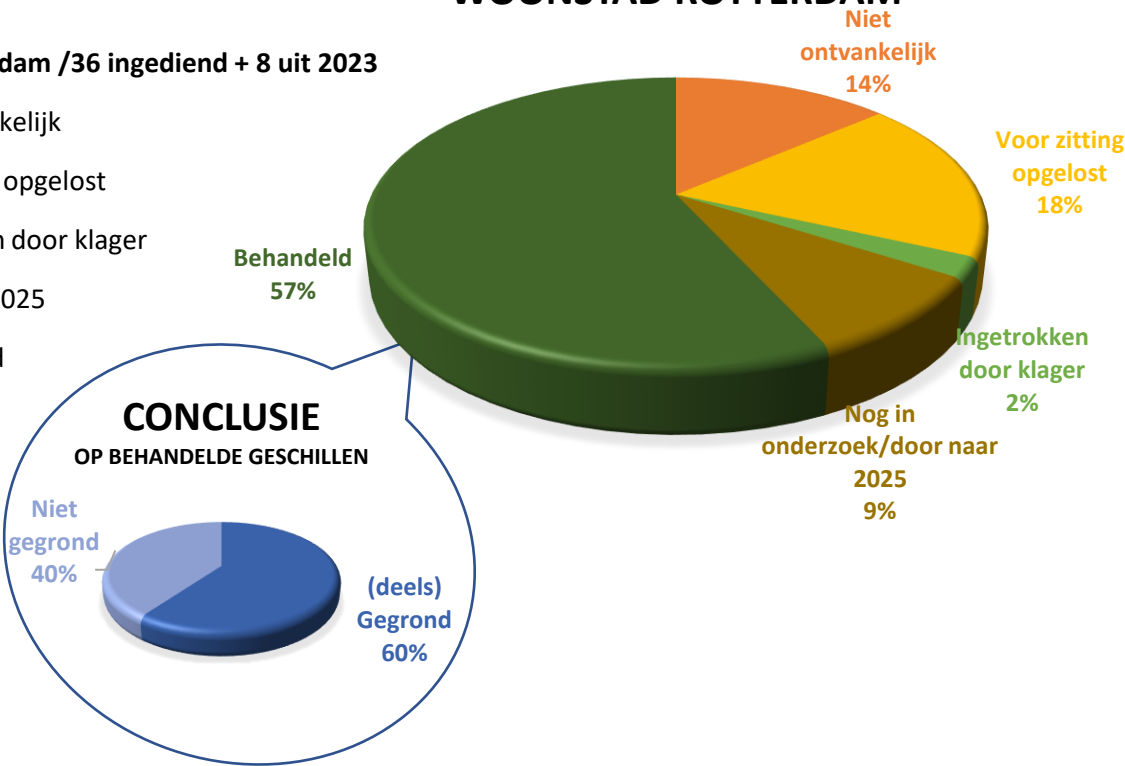
Wanneer een geschil bij de commissie is ingediend, wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer en e-mailadres van de GAC aan klager doorgegeven. De GAC is op werkdagen gedurende kantooruren bereikbaar.

6. BIJLAGEN: overzichten

WOONSTAD ROTTERDAM

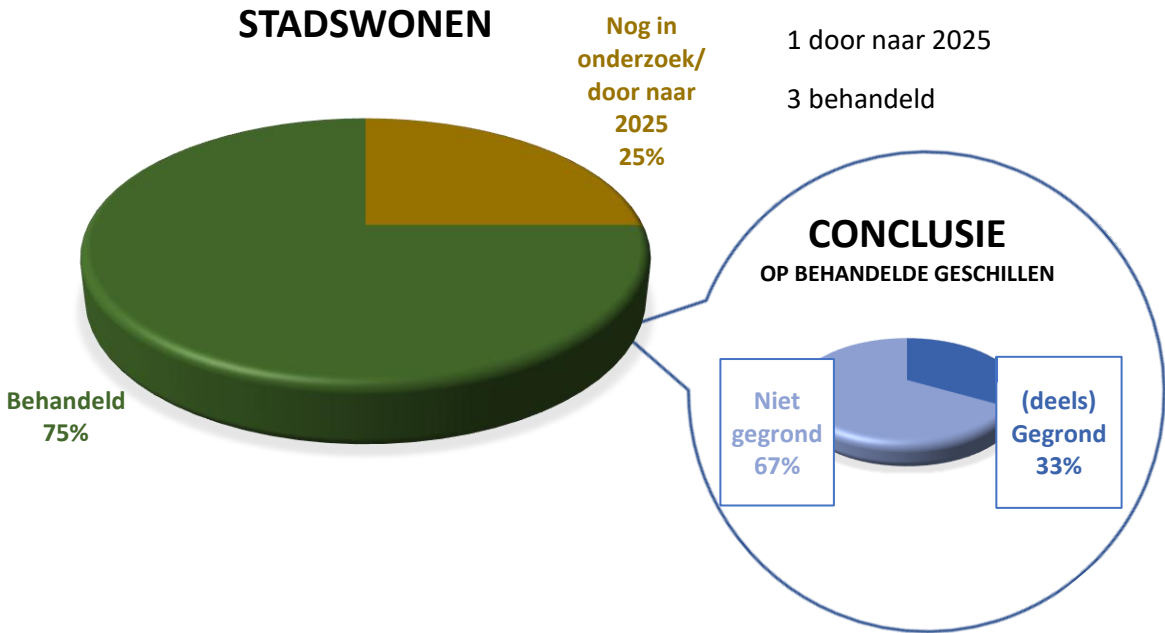
Woonstad R'dam /36 ingediend + 8 uit 2023

- 6 niet ontvankelijk
- 8 voor zitting opgelost
- 1 ingetrokken door klager
- 4 door naar 2025
- 25 behandeld



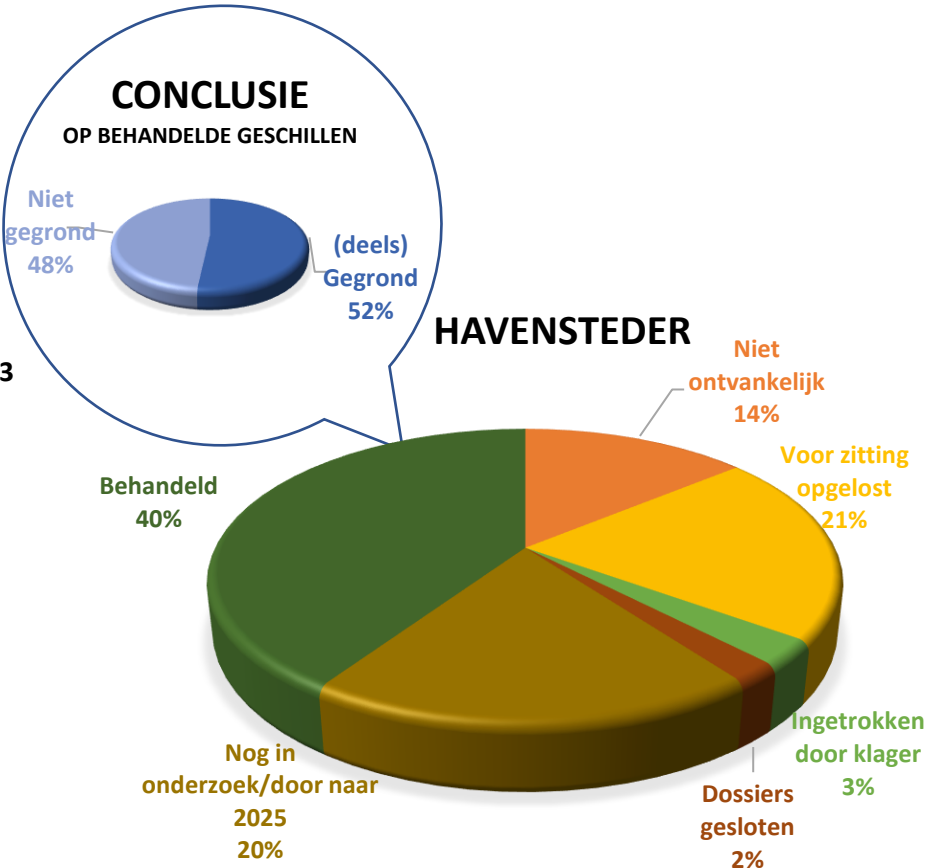
Stadswonen /3 ingediend + 1 uit 2023

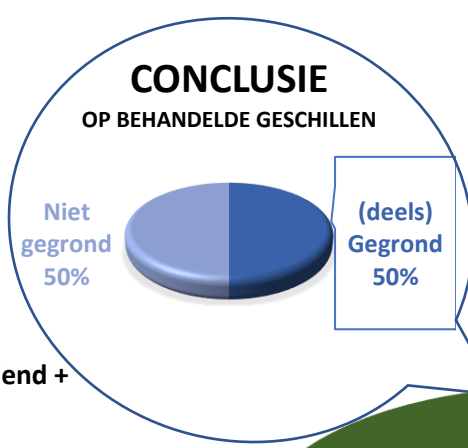
- 1 door naar 2025
- 3 behandeld



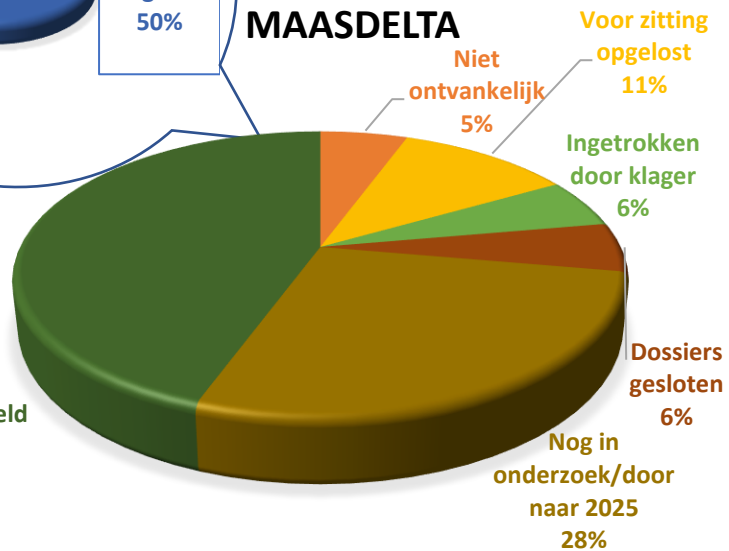
Havensteder /
109 ingediend + 34 uit 2023

- 20 niet ontvankelijk
- 30 voor zitting opgelost
- 4 ingetrokken door klager
- 3 dossiers gesloten
- 28 door naar 2025
- 58 behandeld





MAASDELTA



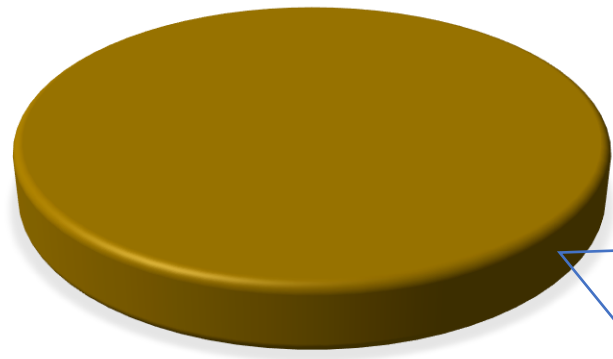
Maasdelta / 15 ingediend + 3 over uit 2023

- 1 niet ontvankelijk
- 2 voor zitting opgelost
- 1 ingetrokken door klager
- 1 dossier gesloten
- 5 door naar 2025
- 8 behandeld

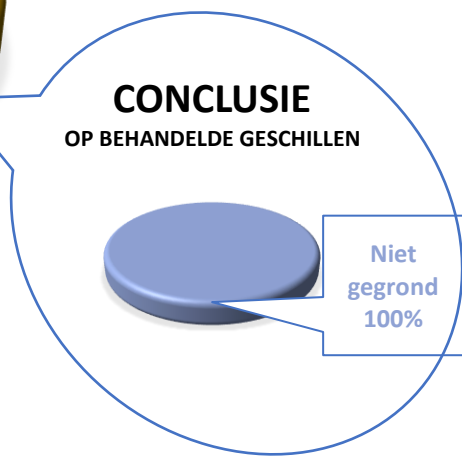
MAASWONEN

Maaswonen / 1 ingediend

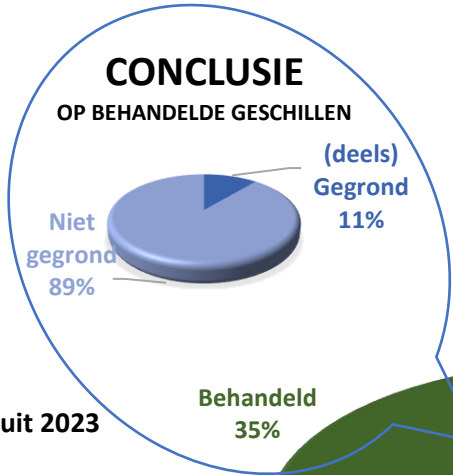
1 behandeld



Behandeld 100%



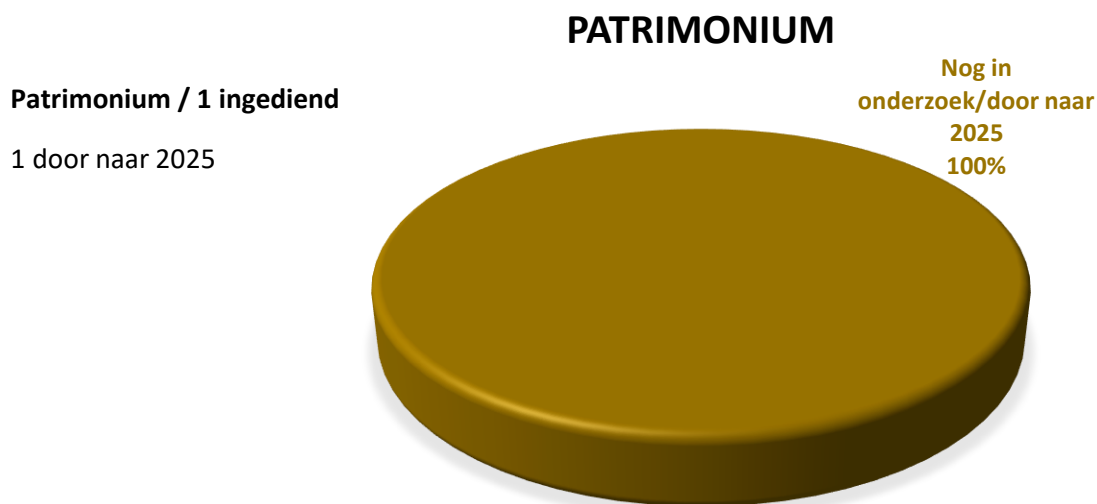
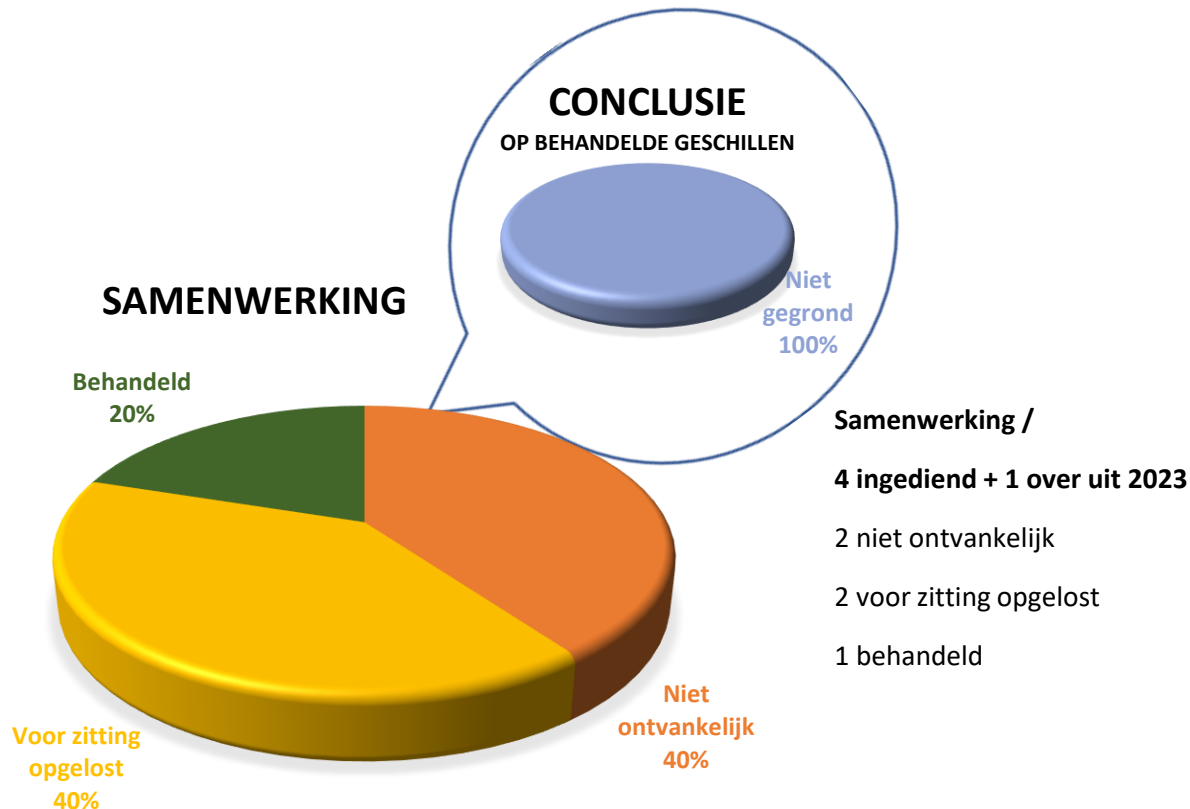
WOONPLUS



Woonplus /

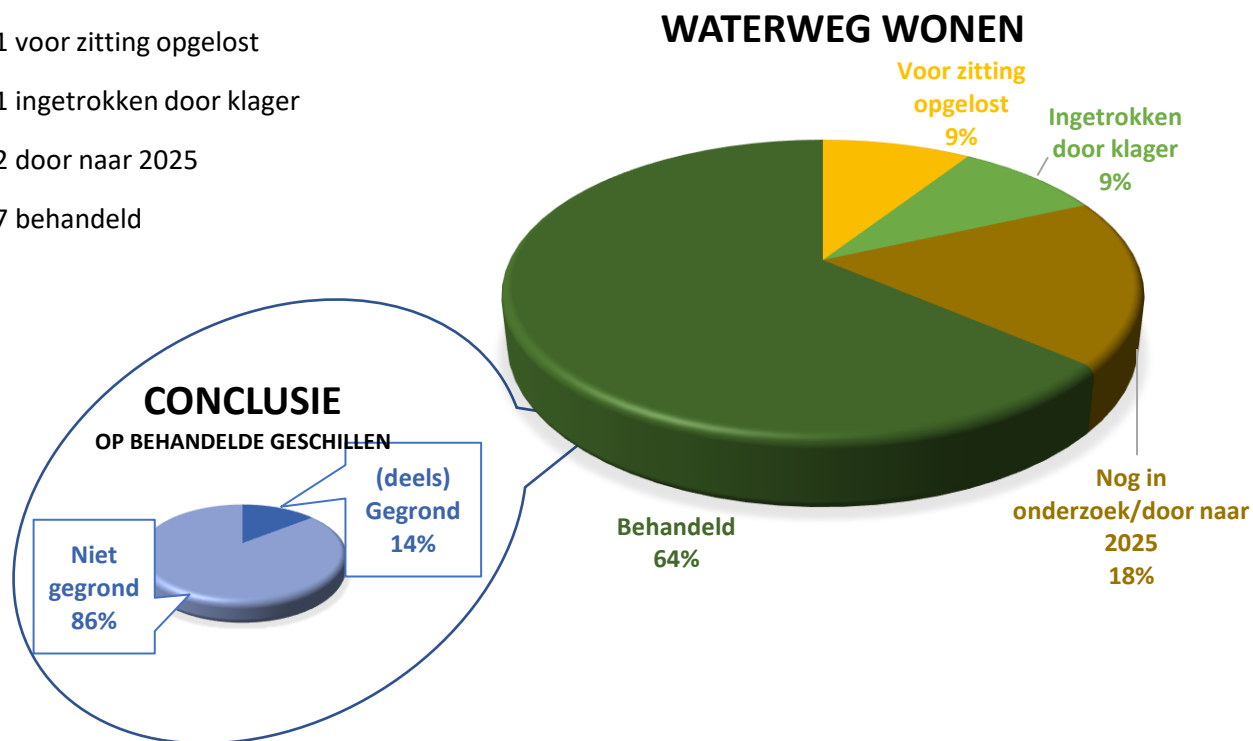
18 ingediend + 8 over uit 2023

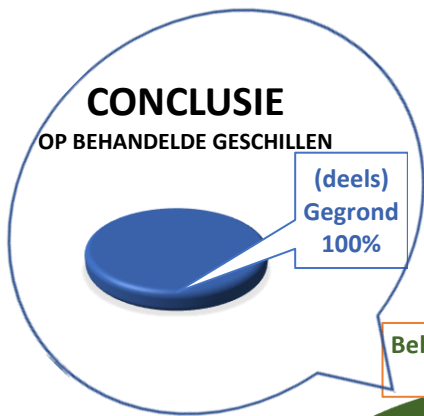
- 3 niet ontvankelijk
- 8 voor zitting opgelost
- 2 ingetrokken door klager
- 1 dossier gesloten
- 3 door naar 2025
- 9 behandeld



Waterweg Wonen / 8 ingediend + 3 over uit 2023

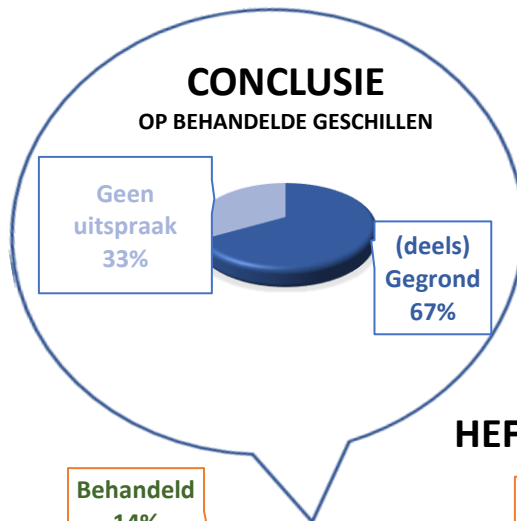
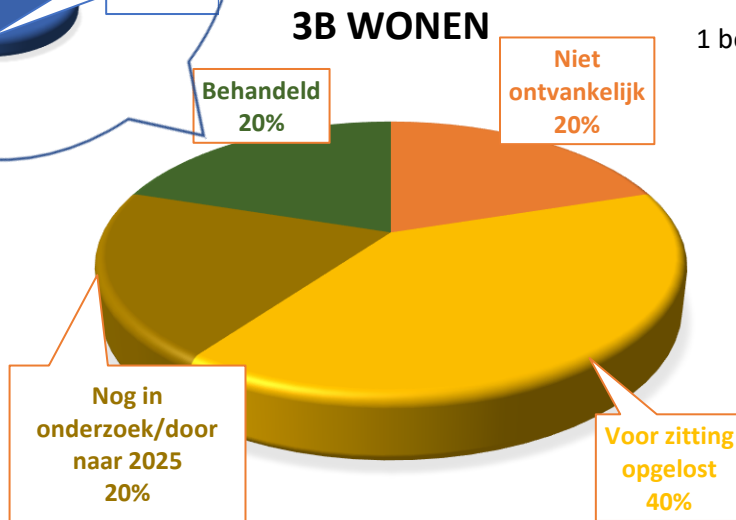
1 voor zitting opgelost
1 ingetrokken door klager
2 door naar 2025
7 behandeld





3B Wonen / 5 ingediend

- 1 niet ontvankelijk
- 2 voor zitting opgelost
- 1 door naar 2025
- 1 behandeld



Hef Wonen / 22 ingediend

- 5 niet ontvankelijk
- 2 voor zitting opgelost
- 1 ingetrokken door klager
- 1 dossier gesloten
- 10 door naar 2025
- 3 behandeld

