

## Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2025



Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 2 april 2026

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 11 mei 2026

## Inhoudsopgave

1.	De GAC is nog altijd relevant .....	3
2.	Een terugblik op het zittingsjaar 2025.....	4
	Samenstelling van de commissie .....	4
	De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2025 .....	5
	De aangesloten corporaties .....	7
3.	Feiten en cijfers op hoofdlijnen .....	10
4.	Zaken die opvielen .....	14
	Diversiteit aan overlastzaken .....	14
	Goede communicatie blijft een heet hangijzer.....	16
	Andere opmerkelijke zaken .....	18
5.	Bereikbaarheid van de commissie .....	20
6.	BIJLAGEN: overzichten .....	21

## 1. De GAC is nog altijd relevant

“Geolied, dat is het woord dat in me opkomt om het jaar 2025 te typeren. De commissie is helemaal ingewerkt en draait goed. We hebben veel zittingen gedaan en zijn volledig gewend aan de nieuwe locatie waar we die hoorzittingen sinds eind 2024 houden. Hef Wonen is goed ‘geland’ binnen de GAC. Het contact met deze corporatie loopt gestructureerd, het aantal behandelde zaken ligt in lijn met de verwachtingen en Hef Wonen zelf heeft laten weten tevreden te zijn over onze handelswijze.

De meeste zaken die we in het afgelopen jaar behandelden gingen over veelvoorkomende klachten. De hoofdlijn is dat het overgrote deel van de geschillen in de kern draait om de klacht dat corporaties tekortschieten in hun communicatie, dat ze slecht bereikbaar zijn en/of dat ze onvoldoende regie nemen bij renovaties en onderhoudszaken. Ook de trend dat bijna alle klagers een vorm van financiële genoegdoening vragen, zette door. Tussen al die ‘gewone’ zaken zaten wel enkele leuke uitschieters. Zaken waaraan een beleidsvraag of een principiële kwestie ten grondslag lag. Of meer ingewikkelde geschillen die voor ons als commissie leuk waren om onze tanden in te zetten. Een aantal daarvan wordt in dit jaarverslag uitgelicht.

### **Bijzonderheden**

Hoewel het afgelopen jaar dus grotendeels *‘business as usual’* was voor de commissie, zijn er toch een paar bijzonderheden te noemen. In januari kreeg onze secretaris te maken met persoonlijke bedreigingen, geuit door een klager wiens geschil in november 2024 door de GAC als niet gegrond was beoordeeld. Naar aanleiding hiervan hebben we als commissie een agressietraining gevolgd. Behalve leerzaam en nuttig, was dit ook goed voor de teambuilding. Het was goed om te zien dat de commissieleden zich veilig genoeg voelden om open te zijn naar elkaar. Verder hebben we in het afgelopen jaar de banden met de Huurcommissie aangehaald. Op onze uitnodiging verzorgde een lid van de Huurcommissie een lezing tijdens de plenaire vergadering van de commissie. Het was een interessante ontmoeting waarmee we onze samenwerking hebben versterkt.

### **Toegevoegde waarde van de GAC**

Met in 2025 opnieuw veel geschillen waaraan steeds terugkerende klachten ten grondslag liggen, vraag ik me weleens af: doet de GAC er nog toe? Die onderliggende klachten spelen immers al zo lang de GAC bestaat. Daar staat tegenover dat we tijdens de zittingen merken dat huurders blij zijn dat ze hun verhaal kunnen doen en dat we oplossingsgericht zijn. Dat wij de tijd nemen om zelf te luisteren en om partijen naar elkaar te laten luisteren, voegt zeker iets toe. Zo is ook te lezen in bedankjes die we van sommige huurders krijgen. En dat maakt dat de GAC als laagdrempelige geschilbeslechter nog steeds relevant is.”

Daniële de Vries  
Voorzitter

## 2. Een terugblik op het zittingsjaar 2025

### Samenstelling van de commissie

In 2025 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*

## De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2025

### Hoorzittingen

In 2025 zijn bij de GAC 190 klachten ingediend, 32 minder dan in 2024. Daarvan zijn er 111 behandeld en dat zijn er slechts 5 minder dan in 2024. Het percentage behandelde zaken ten opzichte van het aantal ingediende zaken is in 2025 dan ook (opnieuw) toegenomen: van ruim 52% naar ruim 58%.

“

*Ja, echt fijn, als ik jullie niet had geschreven was het vast niet gelukt.”*

De commissie organiseerde 23 hoorzittingen om deze 111 zaken te behandelen. De vaste regelmaat van de hoorzittingen is om de drie weken. Per zitting worden maximaal vijf zaken behandeld. Als er zoveel geschillen zijn dat de twee of drie aankomende hoorzittingen al vol zitten, organiseert de GAC tussentijds een extra hoorzitting. Zo wordt voorkomen dat de tijd tussen het indienen en het behandelen van een geschil te ver oploopt.

Eind 2024 verhuisde de GAC voor haar hoorzittingen naar het Van der Valk Hotel Rotterdam-Blijdorp aan de Energieweg in Rotterdam. Die overstap werd gemaakt omdat de locatie waar de GAC daarvoor haar hoorzittingen hield, conferentiecentrum Engels, haar deuren sloot. De nieuwe locatie bevalt de commissie goed. Vanwege de minder goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer, heeft de secretaris van de GAC nog wel een aantal alternatieve locaties onderzocht. Deze bleken allemaal duurder of nog minder goed bereikbaar. Omdat tot op heden geen enkele klager het signaal heeft gegeven dat de minder goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer een probleem zou zijn, ziet de GAC geen reden om van locatie te wisselen.

“

*Ik wil u bedanken voor de steun. Mijn hart gaat naar u en alle medewerkers van het geschil, dank, dank, 1000 maal dank.”*

Voor het eerst sinds de oprichting van de GAC heeft een commissielid zich tijdens een hoorzitting verschoond, met instemming van partijen, omdat het betreffende commissielid de klager kende en andersom, klager het commissielid (her)kende. Om elke schijn van partijdigheid te voorkomen, besloot het commissielid in kwestie de zaal te verlaten bij de start van de behandeling van de zaak van deze klager. Ook aan de beraadslaging over dit geschil heeft dit commissielid niet deelgenomen. De voorzitter en het andere aanwezige commissielid hebben de behandeling en beoordeling van dit geschil samen afgewikkeld.

“

*U in het bijzonder bedankt voor de professionele en vriendelijke behandeling van het geschil.”*

### Plenaire vergaderingen

Twee keer per jaar komen alle commissieleden bij elkaar voor de plenaire vergadering. In de voorjaarsvergadering op 8 april is het GAC Jaarverslag 2024 besproken en vastgesteld. Ook vond in die vergadering de (uitgestelde) lezing door de Huurcommissie plaats. De GAC krijgt met enige regelmaat een zaak van een klager die is doorgestuurd door de Huurcommissie. Daarom heeft ze de Huurcommissie uitgenodigd voor een presentatie over haar werkwijze en de manier waarop zij zaken selecteert die worden ‘terugverwezen’ naar klachtencommissies van corporaties zoals de GAC. De eerder gemaakte afspraak in het najaar 2024 kon op het laatste moment niet doorgaan, maar tijdens de voorjaarsvergadering 2025 lukte het alsnog. Hans Schuurbijs, plaatsvervangend voorzitter bestuur en zittingsvoorzitter van de Huurcommissie, liet de commissieleden via een presentatie zien wat de activiteiten en werkwijze zijn van de Huurcommissie en met welke ontwikkelingen zij te

maken heeft. Zoals recente uitbreidingen van bevoegdheden en de forse groei en reorganisatie van de Huurcommissie als gevolg hiervan. Ook werd van gedachten gewisseld over diverse vraagstukken waarmee de Huurcommissie en de GAC te maken hebben. Hans Schuurbijs gaf aan voorstander te zijn van meer contact en/of samenwerking tussen geschillenadviescommissies in het land. Hij nodigde de GAC uit voor een symposium later in 2025 over de uitkomsten van onderzoek naar de opvolging van Huurcommissieprocedures en de eventuele uitbreiding van bevoegdheden van de Huurcommissie. Ook zegde hij toe een eventuele lijst van commissies naar de secretaris van de GAC te sturen; de GAC zou graag contact leggen met andere geschillencommissies voor de uitwisseling van kennis en ervaring. Tot slot stelde hij dat het niet vaak voorkomt dat een advies van een geschillenadviescommissie deel uitmaakt van het dossier dat bij de Huurcommissie komt. Hij had dan ook geen tips of aanbevelingen waarmee de GAC de behandeling van dit soort ‘beroepszaken’ makkelijker zou kunnen maken voor de Huurcommissie.

“

*(...) Ik ben dankbaar dat mijn geschil gegrond is verklaard en wil u en de andere leden van de commissie oprecht bedanken voor jullie tijd en advies. (...).”*

In de najaarsvergadering op 11 november werd, zoals gebruikelijk, aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering van de commissieleden. Commissielid Jacco Labriijn verzorgde een presentatie over verduurzaming van woningen. Dat is voor veel corporaties een belangrijk thema omdat zij in de Nationale Prestatie Afspraken (NPA) met de rijksoverheid hebben vastgelegd dat ze uiterlijk in 2028 geen woningen meer hebben met energielabel E, F en G. Aan de hand van praktijkvoorbeelden liet Jacco zien welke maatregelen zoal worden genomen om flat- en eengezinswoningen te verduurzamen en wat er allemaal bij komt kijken voordat een verduurzamingsproject in uitvoering kan. Verder was aanpassing van het reglement onderwerp van gesprek omdat een tijdens de hoorzitting behandeld geschil steeds vaker alleen (nog) gaat over het verzoek tot schadevergoeding. De GAC meldt klager dan dat hij inboedelschade kan claimen via zijn inboedelverzekering en dat als de verzekeraar niet uitkeert, of klager geen inboedelverzekering heeft, hij zich kan wenden tot de corporatie, maar in het reglement staat hierover geen sluitende argumentatie. De voorgestelde aanpassing wordt nader afgestemd in een volgende vergadering met de bestuurders.

### **Gezamenlijke agressietraining**

Een klager van wie het geschil in november 2024 door de commissie als niet gegrond was beoordeeld, heeft de secretaris van de GAC begin 2025 telefonisch bedreigd. Tussen eind januari en half februari belde hij de secretaris heel vaak, eerst met een herkenbaar telefoonnummer, later via een anoniem nummer. In die telefoontjes uitte hij zijn boosheid over het feit dat hij geen gelijk had gekregen door de secretaris persoonlijk te bedreigen. Aan de hand van zijn telefoonnummer en zijn verhaal kon de secretaris opmaken wie hij was. Zij heeft contact gezocht met de betrokken corporatie, die adviseerde om aangifte te doen. Na overleg met de voorzitter heeft de secretaris dat gedaan. Op een gegeven moment zijn de telefoontjes vanzelf opgehouden. Maar dit was wel aanleiding om als commissie een agressietraining te volgen.

Die training vond plaats op 6 november. Met uitzondering van één commissielid dat verhinderd was (maar gelukkig al eens eerder een agressietraining had gedaan), nam de hele commissie eraan deel. Een acteur voerde rollenspellen uit met de commissieleden. Ieder commissielid had een eigen leerdoel en wat ieder ervan opstak, was deels afhankelijk van de eigen persoonlijkheid. Maar een algemene les was wel dat het in alle gevallen belangrijk is om je grenzen aan te geven. Verder was de training waardevol omdat de commissieleden bepaalde situaties konden oefenen, konden voelen wat zo'n situatie met je doet en van elkaar konden zien hoe iedereen reageert.

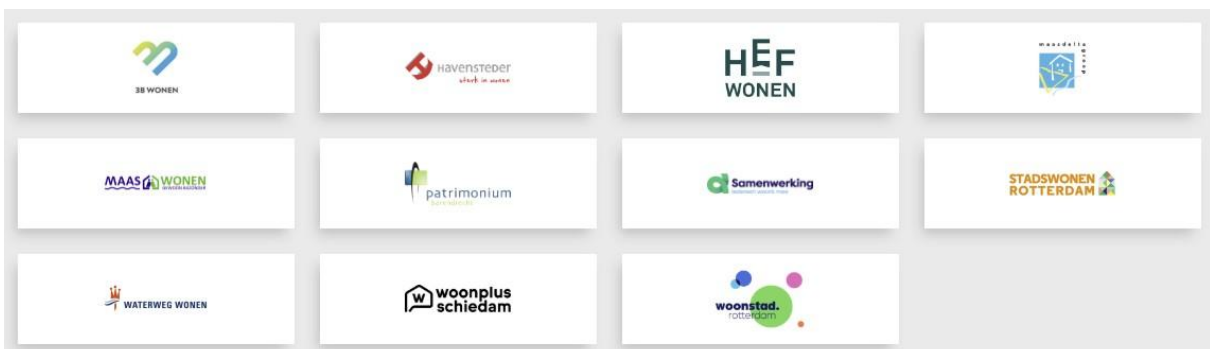


Een concrete aanpassing naar aanleiding van de agressietraining is de opstelling van de commissie tijdens de hoorzittingen; er wordt voortaan gezorgd dat de commissie een 'vrije doorgang' heeft naar de uitgang. Bovendien is met de locatie afgestemd op welke manier beveiliging aanwezig of oproepbaar is.

### De aangesloten corporaties

Per 31 december 2025 werkte de GAC werkt als regionale geschillencommissie in opdracht van 11 corporaties in de Rotterdamse regio:

- 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 180.000 verhuureenheden. Hun huurders kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

### **Bestuurlijk overleg**

De voorzitter en de secretaris van de GAC hadden, zoals gebruikelijk, twee keer overleg met bestuurders van de aangesloten corporaties: op 26 mei en op 24 november 2025. Tijdens het overleg in mei zijn het jaarverslag en de jaarrekening besproken en vastgesteld en is decharge verleend aan de secretaris en de corporatie die de administratie voert. De GAC heeft verslag gedaan van de presentatie door de Huurcommissie in haar plenaire vergadering van april. En de persoonlijke bedreiging aan het adres van de secretaris is gemeld. Laatstgenoemde leidde ertoe dat één van de aanwezig bestuurders opperde dat het goed zou zijn als alle commissieleden, de secretaris en de plaatsvervangend secretaris een agressietraining zouden volgen.

In het bestuurlijk overleg van november is de begroting behandeld en gaven de bestuurders hun goedkeuring aan het voorstel om op de website van de GAC een historische tijdlijn op te nemen, die tevens dienst gaat doen als een digitaal archief. In dit overleg is ook aangekaart dat het weer tijd is voor roulatie van de administratieve taak die de aangesloten corporaties volgens het convenant bij toerbeurt vervullen. De secretaris van de GAC heeft hierop de vraag uitgezet welke corporatie deze taak kan overnemen. En tot slot is ook de door de commissie voorgenomen aanpassing van het reglement aan de orde geweest. Hierover is afgesproken dat de GAC een notitie voorbereidt voor het bestuurlijk overleg in het voorjaar van 2026 met daarin een inhoudelijke onderbouwing voor de voorgestelde aanpassing.

### **Overleg met contactpersonen**

Het contact tussen de GAC en de corporaties loopt via de contactpersonen van alle corporaties. Met de drie grootste corporaties die bij de GAC zijn aangesloten, Havensteder, Hef Wonen en Woonstad Rotterdam, hebben de secretaris en plaatsvervangend secretaris van de GAC eens per jaar overleg over de samenwerking. Gezamenlijk kijken ze wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is.

Cher Scheringa-Louwerens werkt sinds 2022 als coördinator Klachten en Kwaliteit bij Havensteder. In die functie is zij, samen met collega's Ritesh Bali en Gabriella Ferreira, contactpersoon voor de GAC namens haar corporatie. Ze vertelt wat die rol zoal inhoudt en hoe de samenwerking met de GAC verloopt.

“

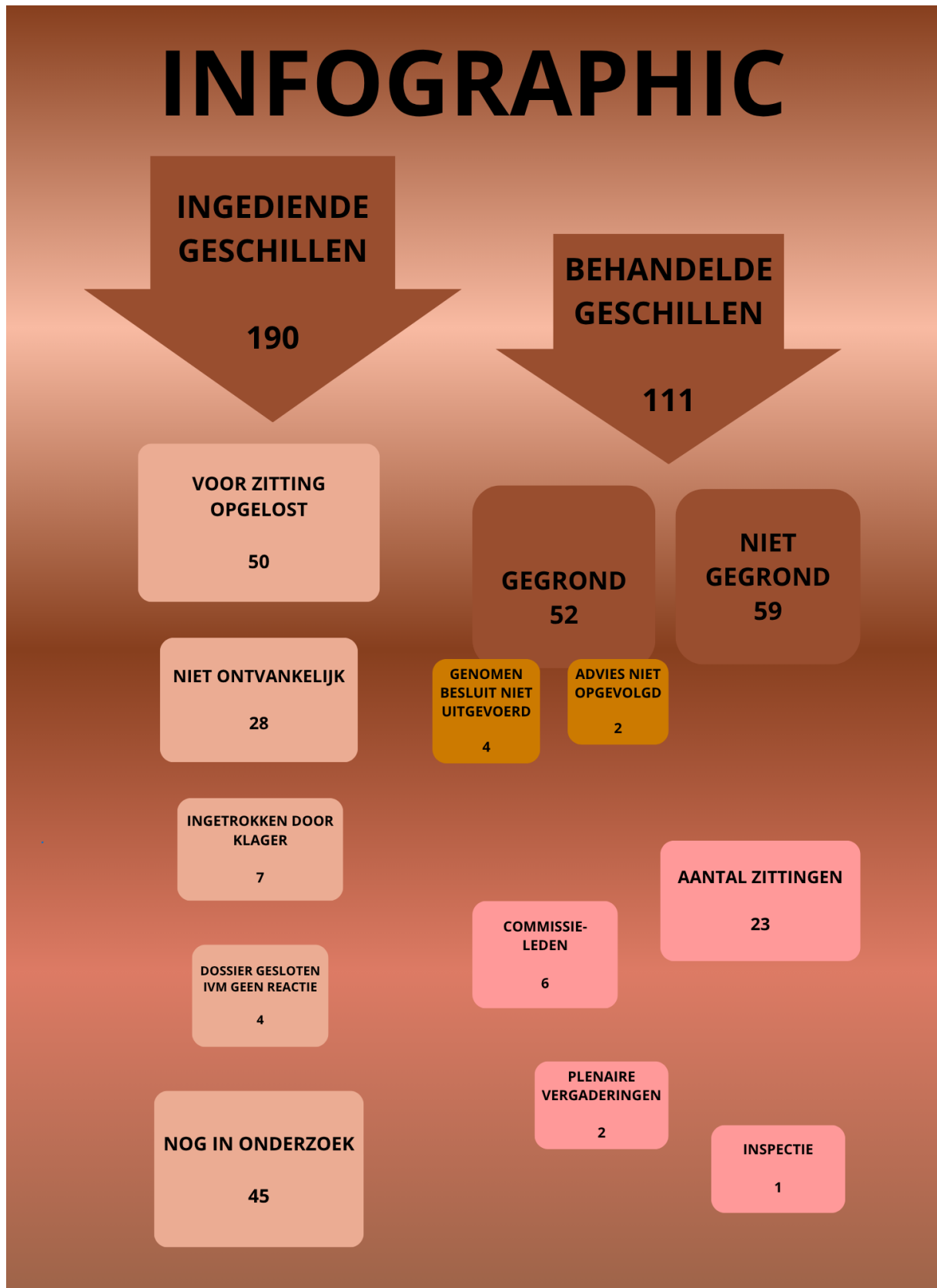
Ritesh, Gabriella en ik coördineren de afhandeling van klachten van huurders, inclusief de coördinatie van geschillen en Huurcommissiezaken. Als contactpersonen voor de GAC zorgen wij dat het hele proces van geschilafhandeling en de administratie daar omheen goed verloopt en dat collega's de hoorzittingen bijwonen. Als een geschil binnenkomt, bekijken we of de klacht bij ons bekend is en zo ja, wat ermee is gebeurd en welke afdeling erbij betrokken was. Zo bepalen we wie het geschil moet behandelen. Daarna zorgen we dat de GAC binnen de gestelde termijn een inhoudelijke reactie krijgt. Het vernieuwde formulier hiervoor werkt heel fijn. Wij hadden de GAC gevraagd om meer richting voor onze inhoudelijke reactie. Er zat namelijk veel verschil tussen wat collega's aanleverden; van heel uitgebreid tot erg beknopt. Met het nieuwe formulier is het voor collega's duidelijker welke informatie ze moeten invullen. We hebben aan de hand van dit voorbeeld eenzelfde formulier opgesteld voor onze Huurcommissiezaken.



Soms moeten we echt zoeken bij wie een geschil hoort. Met name als een geschil gaat over een renovatieproject dat al enige tijd geleden is afgerond. Wie moet dan de klacht oppakken: de afdeling dagelijks onderhoud of de afdeling die het project heeft verzorgd? Soms wordt een geschil ook terugverwezen. Als wij dan toch vinden dat het daar wel thuishoort, toetsen we dit bij leidinggevenden, soms ook hogerop in de organisatie. Totdat we zeker weten dat de juiste afdeling of persoon het geschil oppakt. In die situaties komen de termijnen weleens onder druk te staan. Gelukkig is het contact met Ingrid en Corwine van de GAC supergoed, heel open. Als wij aangeven dat we de deadline niet kunnen halen omdat nog niet duidelijk is waar het geschil moet worden belegd, dan is daar begrip voor. Ook het overleg over de samenwerking gaat heel gemoedelijk, maar we houden elkaar wel scherp over wat beter kan. Geeft de GAC bijvoorbeeld het signaal dat een vervanger bij de hoorzitting onvoldoende op de hoogte was, dan bespreken wij met de teamleiders dat ook vervangers vragen van de GAC moeten kunnen beantwoorden. En andersom, omdat wij aangaven dat het zeker in vakantieperiodes lastig is om medewerkers beschikbaar te hebben voor hoorzittingen, heeft de GAC vooraf haar planning gedeeld. Dit persoonlijke contact met de GAC is enorm waardevol. We kunnen hierdoor veel sneller even iets vragen of problemen oplossen. Dat komt het proces ten goede.

Als coördinatoren Klachten en Kwaliteit zijn wij ook bezig om klachten vóór te zijn en te leren van eerdere klachten, geschillen en Huurcommissiezaken. Uit eerdere zaken weten we dat in gesprek blijven met de huurder het allerbelangrijkste is. Wij benadrukken bij collega's zoals onderhoudsinspecteurs en woonconsulenten hoe belangrijk het is dat zij binnen de gestelde termijnen iets laten horen. Ook als er dan nog geen definitieve oplossing is. Goede communicatie is belangrijk om te voorkomen dat een klacht escaleert. En is er toch een geschil dan proberen we erop aan te sturen dat het geschil alsnog wordt opgelost. Door in gesprek te gaan met de huurder over wat hij wil en door eerlijk te zijn over wat wel en wat niet kan. Soms lukt het om zo een zitting te voorkomen, maar we komen er niet altijd uit met een huurder. En dan is het fijn dat de GAC er is om een oordeel te vellen: houden wij ons nu aan ons proces of heeft de huurder een punt en moeten wij daar wat mee doen? Een duidelijk antwoord van de GAC als onafhankelijke partij kan ons als corporatie ook helpen, dat een huurder het antwoord wel accepteert."

### 3. Feiten en cijfers op hoofdlijnen



## Toelichting bij de cijfers over 2025

### 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 2025 is dit twee 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 vier gevallen kreeg de commissie 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 ervanuit mogen gaan dat genomen besluiten ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

### **Samengevat:**

Ingediend 2025	190
Over uit 2024	55
<b>Subtotaal te behandelen</b>	<b>245</b>
<i>In mindering:</i>	
Niet ontvankelijk	28
Vóór zitting opgelost	50
Ingetrokken door klager	7
Dossier gesloten i.v.m. geen reactie	4
Nog in onderzoek/door naar 2026	45
<b>Behandeld op hoorzitting</b>	<b>111</b>

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

### **Behandelde geschillen**

Onder 'behandelde geschillen' verstaat de commissie geschillen die tijdens een hoorzitting zijn besproken en waarover de commissie een conclusie heeft getrokken.

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

Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
3B Wonen	4.850	4.892	3	1	0,06	0,02
Havensteder	44.111	43.813	50	65	0,11	0,15
Hef Wonen*	27.481	26.351	19	5	0,07	0,02
Maasdelta	18.059	17.997	8	10	0,04	0,06
MaasWonen	1.746	1.714	1	1	0,06	0,06
Patrimonium Barendrecht	3.051	2.967	2	0	0,07	0,00
Samenwerking Vlaardingen	3.882	3.916	1	1	0,03	0,03
Stadswonen	6.367	6.368	1	3	0,02	0,05
Waterweg Wonen	11.186	11.204	3	8	0,03	0,07
Woonplus Schiedam	11.913	11.188	5	12	0,04	0,11
Woonstad Rotterdam	47.067	44.259	18	26	0,04	0,06
<b>Totaal</b>	<b>179.713</b>	<b>174.669</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>0,06</b>	<b>0,07</b>

\* Aangesloten bij de 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	2025		2024		2023	
	absoluut	Percentage	absoluut	Percentage	absoluut	percentage

Ingediend	190		222		256	
Behandeld	111	58,4% <i>van de ingediende</i>	116	52,2% <i>van de ingediende</i>	90	35% <i>van de ingediende</i>
<i>waarvan</i> (deels) gegrond	52	46,8%	55	47,4%	55	61%
<i>waarvan</i> ongegrond	59	53,2%	60	51,7%	35	39%
<i>waarvan</i> geen uitspraak	0	0%	1	0,01%	-	-

**Ingekomen geschillen over schimmel\*\***

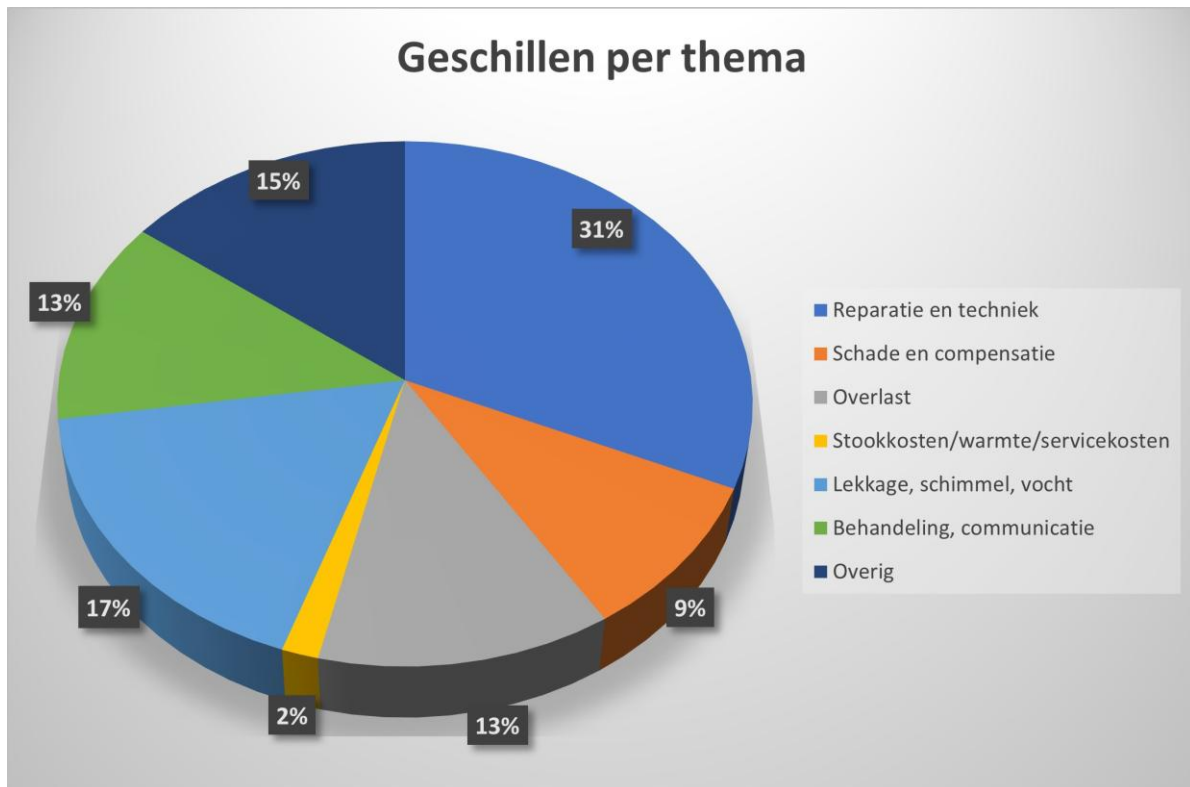
	2021	2022	2023	2024	2025
3B Wonen	1			2	1
Havensteder	13	45	40	30	10
Hef Wonen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	6
Maasdelta				1	
MaasWonen					
Patrimonium	1				
Samenwerking	2	1		1	
Stadswonen	1				
Waterweg Wonen	2		3		1
Woonplus Schiedam	3	1	6	1	1
Woonstad Rotterdam	8	5	11	8	14
Totaal geschillen dit thema	31	52	60	47	33
Totaal geschillen ingediend	196	256	256	222	190
Percentage van het totaal	16%	20%	23%	21%	17%

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

Op verzoek van Woonstad Rotterdam en Havensteder, die een crisisteam hebben ingesteld om vocht- en schimmelproblematiek binnen hun woningbezit grondig aan te pakken, heeft de secretaris van de GAC een meerjarenoverzicht gemaakt van vocht-, tocht- en schimmelgerelateerde geschillen die bij de GAC zijn aangemeld. Het overzicht laat bij de totalen zien dat de dalende lijn die in 2024 is ingezet, in 2025 verder doorzet. Per corporatie is de ontwikkeling echter verschillend. Vooral opvallend is de sterke daling bij Havensteder.

## 4. Zaken die opvielen

Onderstaand taartdiagram laat de hoofdonderwerpen zien waarover de geschillen gingen die de GAC in 2025 kreeg voorgelegd. Tijdens de behandeling bleek dat aan het grootste deel van de geschillen veelvoorkomende klachten ten grondslag lagen. Zoals dat de corporatie tekortschoot in haar communicatie naar de huurder of dat zij onvoldoende regie nam bij het oplossen van onderhoudsklachten.



Maar er waren uitzonderingen op deze regel. Zaken die opvielen omdat ze anders waren dan andere. Of die leuk waren voor de commissie om haar tanden in te zetten. In dit hoofdstuk komt een aantal van die meer bijzondere zaken aan bod.

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, wordt dit in de beschrijving van die zaak vermeld.

### Diversiteit aan overlastzaken

Bij overlast denk je vaak als eerste aan burenoverlast. Dat er nog veel meer vormen van overlast zijn die de GAC voorgelegd kan krijgen, blijkt uit de volgende zaken.

#### ***Herrie door ventilator restaurant***

Klager ervaart al acht maanden ernstige geluidsoverlast van het nieuwe ventilatiesysteem van het restaurant waar hij boven woont. De restaurantmanager is bij hem thuis geweest, maar wijst zijn verantwoordelijkheid voor de geluidsoverlast af omdat de muurisolatie van de woning onvoldoende zou zijn. Corporatie, eigenaar van zowel klagers woning als het restaurant, komt eveneens bij klager thuis, samen met DCMR Milieudienst Rijnmond. Volgens klager zeggen zij toe de muur direct na de december-feestdagen te laten isoleren. Maar dit is, een half jaar later en ver na die feestdagen, nog

altijd niet gebeurd. Klager eist dat de beloften worden nagekomen en het probleem wordt opgelost. Helaas is klager zelf niet aanwezig bij de hoorzitting dus moet de commissie het doen met de toelichting van corporatie. Die vertelt dat zij geen toezegging heeft gedaan over het aanbrengen van isolatie. DCMR heeft alleen geopperd dat dit mogelijk een oplossing zou zijn. Na het huisbezoek bij klager zijn onderzoeken uitgevoerd en, in overleg met DCMR, verschillende pogingen gedaan om de geluidsoverlast op te lossen. Zo is het ventilatiesysteem lager afgesteld, is een coating aangebracht en een demper geplaatst op de luchtafvoerbuis. Ook is een tijdschakelaar geplaatst waardoor het ventilatiesysteem wordt uitgeschakeld na het koken. Dit alles heeft helaas niet mogen baten. Gebleken is dat de luchtafvoerbuis te klein is voor de nieuwe ventilator die de restauranteigenaar heeft geplaatst. Die afvoerbuis zit in een inpandige schacht en het zou heel ingrijpend zijn om die te vernieuwen. Corporatie onderzoekt daarom nu eerst of een nieuwe binnenlaag in de buis kan worden aangebracht, zodat deze goed gedicht en geïsoleerd is en klager hopelijk verlost van de geluidsoverlast. Ook is een afspraak gemaakt om isolatie in klagers woning aan te brengen en zo te zorgen voor geluidsdemping. Volgens corporatie is zeker de laatste vier maanden regelmatig contact geweest met klager over de ontwikkelingen. De GAC constateert dat er dingen zijn misgegaan bij het installeren van de nieuwe ventilator en dat corporatie hierdoor is geconfronteerd met een probleem. De GAC vindt dat corporatie de zaak adequaat en grondig heeft aangepakt en doet wat van haar mag worden verwacht. Daarom vindt ze het geschil niet gegrond.

### ***Lawaaiige balkonhekken***

De 15 maanden geleden geplaatste nieuwe balkonhekken bezorgen klager en medebewoners van zijn flat ernstige geluidsoverlast. Als het buiten warmer is, is het geluid harder. Klager vermoedt daarom dat het geluid te maken heeft met temperatuurwisselingen. Corporatie laat meerdere inspecties doen, zonder resultaat. Klager eist nu een technische inspectie door een onafhankelijke partij en maatregelen die zorgen dat de overlast structureel wordt opgelost. Op verzoek van corporatie heeft de aannemer die de hekken heeft geplaatst een onafhankelijk bureau voor akoestisch onderzoek ingeschakeld. Die heeft in september gedurende een week continu metingen gedaan en op basis daarvan gerapporteerd dat het geluid binnen de grenswaarden valt van het Activiteitenbesluit. Ter zitting geeft klager aan dat hij deze uitkomst betwist. Hij vindt dat het geluidsrapport geen betrouwbaar beeld geeft van de overlast, onder meer omdat de pieken niet zouden zijn gemeten, de omstandigheden tijdens de meting niet representatief waren en industriële normen zijn toegepast en niet die voor een woongebouw. Corporatie verweert dat al het geluid is gemeten, dus ook de pieken, en dat dit steeds binnen de norm blijft. Zij erkent echter dat er geluidsoverlast is en is, in overleg met de betrokken aannemer, naarstig op zoek naar een oplossing. Zo is geprobeerd of andere rubbers aan de hekken of kunststof schroeven in plaats van aluminium schroeven soelaas bieden, maar dat is helaas niet het geval. Probleem is dat de oorzaak van het geluid niet duidelijk is. Omdat er geen normen zijn opgesteld voor balkonhekken, is aansluiting gevonden bij eerder gebruikte 'industriële' normen die geen wettelijk kader hebben, maar wel overeenkomen met normen voor gevelbelasting van woningen. Corporatie erkent dat de timing van het geluidsonderzoek (september) niet optimaal is, maar zegt dat ze niet wilde wachten tot de volgende zomer. Corporatie zegt toe dat ze net zo lang blijft zoeken totdat een oplossing is gevonden. De GAC is van mening dat corporatie zich voldoende inspant om de oorzaak van en een oplossing voor het geluid te vinden en dat klager niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het onderzoek niet objectief is. Daarom acht zij het geschil niet gegrond.

### ***Huurder te proactief?***

En dan een zaak waarin de klager juist burenoverlast wil voorkomen. Hij plaatst op zijn balkon een kattenren zodat zijn katten veilig kunnen 'luchten' zonder de burenen tot last te zijn. Corporatie vindt dit iets te proactief, vooral omdat zij een verzoek van klager tot het plaatsen van de kattenren twee keer schriftelijk heeft afgewezen. Eén keer omdat niet in de gevel geboord mag worden, waarop klager de constructie demontabel heeft gemaakt zonder te boren. De tweede keer vanwege het 'algemeen aanzicht'. Daarop heeft klager de ren weggehaald, maar op zijn vraag om een gesprek met

corporatie om nadere uitleg te krijgen over de afwijzing krijgt hij geen respons. Andere bewoners in zijn woongebouw hebben ook aanpassingen gedaan die het 'algemeen aanzicht' van het gebouw beïnvloeden. Klager wil weten waarom die wel mogen en die van hem niet. Tijdens de zitting verwijst corporatie naar de algemene huurvoorwaarden. Daarin staat: 'het is verboden de tuinen, balkons en andere gehuurde buitenruimten [...] als dierenuitlaatplaats te gebruiken.' Zij voegt toe dat de kattenren een dusdanige aantasting is van het gevelbeeld dat dit automatisch een afwijzing betekent. Corporatie is van mening dat als een huurder twee keer een afwijzing krijgt, het toch wel duidelijk is dat het niet mag. De voorzitter van de GAC wijst corporatie erop dat de klacht gaat over het ontbreken van uitleg over de afwijzing. Corporatie heeft de passage uit de huurvoorwaarden niet met klager gedeeld en haar afwijzing ook niet op een andere manier toegelicht. Corporatie kan niet verklaren waarom niet op klagers klacht is gereageerd; misschien omdat ervanuit werd gegaan dat twee keer een schriftelijke afwijzing duidelijk genoeg is, misschien omdat de klacht op de verkeerde plek terecht is gekomen. De commissie meent dat klager geen duidelijke uitleg heeft gekregen over de afwijzing van zijn aanvraag, dat corporatie niet inhoudelijk heeft gereageerd op de klachten van klager hierover en dat het fatsoenlijk was geweest als corporatie dit wel had gedaan. Daarom vindt zij het geschil gegrond en adviseert ze corporatie om alsnog in een gesprek met klager de afwijzing inhoudelijk te motiveren. Ze voegt toe dat zo'n gesprek misschien ruimte biedt om alternatieven te bespreken voor een veilige buitenplek voor klagers katten. Corporatie laat weten niet mee te gaan in dit advies. Ze geeft wel schriftelijk de onderbouwing voor de afwijzing en zegt toe er in de toekomst beter op te letten dat haar communicatie over dit soort besluiten duidelijker en inhoudelijker is.



## Goede communicatie blijft een heet hangijzer

Omdat een gebrek aan communicatie van de kant van corporatie de grondslag is voor heel veel geschillen, ook in 2025, volgen hier toch enkele geschillen die hiervan treffende voorbeelden zijn.

### ***Kandidaat-huisgenoot 'onaangekondigd' in huis***

In het studentenhuis van klager komt plek vrij voor een nieuwe huisgenoot. De communicatie vanuit corporatie over de kandidaat voor deze kamer en de datum van het kennismakingsgesprek is niet helder, aldus klager. Daardoor wordt hij overvallen als de potentiële nieuwe huisgenoot ineens in zijn woning staat terwijl hij net onder douche vandaan komt. Klager doet hierover zijn beklag bij corporatie maar is ontevreden over de respons. Klager wil dat zijn klacht zorgvuldig in behandeling wordt genomen en dat bewoners voortaan duidelijker worden geïnformeerd. Helaas is klager niet aanwezig tijdens de zitting. Corporatie is wel vertegenwoordigd en geeft uitleg over de procedure. Als ergens een plek vrijkomt, krijgen huidige bewoners een lijst met potentiële nieuwe huisgenoten zodat zij kunnen aangeven naar wie hun voorkeur uitgaat. Klager geeft zijn voorkeur door, alleen blijkt zijn voorkeurskandidaat niet te voldoen aan de toelatingseisen. Die screening wordt pas gedaan op het moment van toewijzen. Volgens corporatie staat die informatie op haar website. De GAC adviseert corporatie om ter verduidelijking die informatie ook op te nemen op de kandidatenlijst. Corporatie legt verder uit dat zij zelf een (urgente) kandidaat kiest omdat klager niet voor de deadline reageert met een naam van een andere kandidaat. Bij haar keuze houdt corporatie wel rekening met de door klager aangegeven criteria. Vervolgens krijgt de door corporatie gekozen kandidaat de sleutels van de woning zodat hij die kan bezichtigen. Hij krijgt daarbij het advies om vooraf even op de deur te kloppen. Klager krijgt van corporatie een mail dat de gekozen kandidaat 'uiterlijk 10 oktober voor een kennismaking langskomt'. Volgens corporatie is dit de procedure die zij

altijd volgt. Op de vraag van de commissie of het een goed idee is om een aspirant-huurder zonder meer de sleutel van een bewoonde unit mee te geven, erkent corporatie dat dit misschien toch niet zo verstandig is. Corporatie zegt toe intern te bespreken of op dit punt het beleid wellicht kan of moet worden aangescherpt. Ook zegt zij toe contact te zoeken met klager om de zaak nog eens te bespreken. Omdat corporatie zich in dit geschil wel aan haar eigen procedures heeft gehouden en klager per mail heeft geïnformeerd over de aankomende bezichtiging door de potentiële nieuwe huurder, acht de GAC het geschil niet gegrond.

### ***Landjepik?***

De woning naast die van klager is een koopwoning. Een jaar geleden zijn daar nieuwe bewoners komen wonen die kort na hun verhuizing de schutting van de achtertuin vernieuwen. Daarbij plaatsen zij zonder overleg met klager het laatste schuttingdeel over de erfgrans, halen de tuinpoort van klager weg en zetten die in klagers achtertuin. Klager vraagt de burens waarom zij dit zo doen. Als daar door hen nogal bruut op wordt gereageerd, neemt hij direct contact op met corporatie. Die komt en spreekt de burens aan op de foute plaatsing van de schutting en het onrechtmatig toe-eigenen van grond. De burens claimen echter dat het hun grond is. Corporatie moet daarop eerst via het kadaster uitzoeken wat precies haar grond is. Klager meent dat corporatie het werk direct stil had moeten leggen. Bovendien is nu, een jaar later, nog steeds niks aan de situatie veranderd en kan hij al die tijd geen gebruik maken van de achteruitgang van zijn tuin. Klager eist van corporatie dat die de tuinpoort in zijn tuin in orde maakt. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie, nadat duidelijk is dat het achterpad inderdaad van corporatie is, de burens heeft aangeschreven met de eis het stuk grond terug te brengen in de oorspronkelijke staat. Zij laat echter na om te controleren of dit voor de gestelde deadline gebeurt, hetgeen dus niet het geval is. Corporatie erkent dat zij adequater had moeten reageren en dat terugbelverzoeken van klager niet zijn beantwoord. Corporatie geeft aan dat zij nu een procedure gaat starten tegen de burens. De GAC constateert dat corporatie nalatig is geweest richting klager, enerzijds doordat zij niet is opgekomen voor klagers belangen, anderzijds doordat zij niet proactief met klager heeft gecommuniceerd over het verloop van de zaak. Ook na de geschilmelding, nu vier maanden geleden, heeft corporatie geen actie ondernomen. De GAC vindt het geschil daarom gegrond. Zij adviseert corporatie met spoed de procedure tegen de burens te starten om het terugbrengen naar de oorspronkelijke staat af te dwingen. Verder geeft ze corporatie in overweging om klager compensatie te bieden omdat hij al negen maanden geen gebruik kan maken van de uitgang in de achtertuin. Corporatie laat weten dat na huisbezoek bij de betreffende burens is gebleken dat klagers poortdeur uitkwam in de tuin van de burens en niet, zoals gebruikelijk, op het achterpad. De burens hebben kadastragegevens overlegd waaruit blijkt dat het 'ingepikte' stukje tuin tot hun perceel behoort. Daarom besluit corporatie om een nieuwe schutting met poort aan de achterzijde van klagers tuin te laten plaatsen die wel op het achterpad uitkomt.

### ***Noodzaak van 'piepen'***

Dat voor goede communicatie ook een rol is weggelegd voor de huurder, blijkt uit deze zaak. Klager woont in een woning die kort voor zijn verhuizing is gerenoveerd en waar volgens hem in technische zin nogal wat aan mankeert. Hoe hierop wordt gereageerd, zowel door medewerkers van corporatie als van door corporatie ingeschakelde bedrijven, laat zeer veel te wensen over, vindt hij. Hij is het er ook niet mee eens dat door het zogenaamde 'piepenbeleid' van corporatie de verantwoordelijkheid voor het melden van problemen volledig bij de huurder wordt gelegd. Dit kost hem veel energie en tijd, schaadt zijn gezondheid en heeft daardoor veel impact op zijn leven. Tijdens de zitting betoogt klager dat het gedrag van corporatie hem in principe meer ergert dan de technische gebreken zelf. Hij verwijt corporatie een gebrek aan deskundigheid bij het oplossen van bouwfouten, gemaakt tijdens de renovatie. Hij vindt dat corporatie de woning had moeten keuren en pas had mogen opleveren na herstel van de gebreken. Bovendien voelt hij zich niet serieus genomen omdat corporatie niet of niet binnen de door haarzelf gestelde termijn op zijn vragen reageert. Corporatie verweert dat de bewoner die vóór klager in de woning woonde, de oplevering na renovatie heeft aanvaard en geen gebreken heeft gemeld. De door klager gemelde gebreken zijn door corporatie wel

degelijk aangepakt. Desgevraagd beaamt klager dat corporatie voldoende inspanning heeft geleverd om zaken aan te pakken, maar dat de uitvoering aanzienlijk te wensen over laat. Corporatie stelt verder dat zij afhankelijk is van meldingen van huurders ('piepensysteem') om te weten of iets kapot is; zij voert niet standaard een periodieke inspectie uit in elke woning. Corporatie zegt dat ze zaken misschien iets sneller en/of adequater had kunnen aanpakken, maar ontkent dat ze klager niet serieus neemt. Dat klager wellicht niet altijd binnen de door corporatie zelf gestelde termijn van vijf dagen reageert, komt ook omdat op ieder antwoord van corporatie klager met veel wedervragen komt. De GAC overweegt dat corporatie voldoende heeft gereageerd op klachten van klager en dat klager, met een eigen contactpersoon bij corporatie, in een bevoorrechte positie was. Ze vindt het geschil daarom niet gegrond.

## Andere opmerkelijke zaken

Tot slot nog twee andere opmerkelijke zaken. De eerste is een voorbeeld van een zaak waarbij corporatie onvoldoende regie neemt in een woongebouw met een vereniging van eigenaren (vve). En de tweede laat zien dat een nieuwe rekenmethodiek zomaar tot een nieuw energielabel kan leiden. En dat goede communicatie hierover belangrijk is.

### **Meer druk op vve**



Na een schoonmaakactie zijn de tegels op de galerij van klagers woongebouw teruggelegd op rubberen hoekjes. Sindsdien liggen ze los. Dat maakt bij het eroverheen lopen veel herrie én het zorgt voor gevaarlijke situaties, zeker in het donker. Klager eist een structurele oplossing en vindt dat de vve daartoe moet worden gedwongen. Ter zitting vertelt klager dat kortgeleden een bezorger van een wasmachine is gevallen. Het is wachten op meer en grotere ongelukken, aldus klager. Hij zegt te hopen dat de commissie de vve kan dwingen om de kwestie structureel op te lossen. De voorzitter van de GAC verduidelijkt dat de commissie de dienstverlening van corporatie beoordeelt, en daarmee ook haar rol als vertegenwoordiger in de vve. Op de vraag of de kopers in het gebouw ook last hebben van de situatie, antwoordt klager dat er zo'n tien woningen worden onderverhuurd aan studenten en dat die er geen probleem van maken. Maar zij wonen er maar kort. De kwestie is wel in de

laatste vve-vergadering besproken. Een bouwkundige heeft een oplossing voorgesteld, er was ook al een offerte voor uitvoering van het werk. Corporatie bevestigt dit maar geeft aan dat gezien de hoogte van het bedrag dat hiermee gemoeid is, een tweede offerte is opgevraagd. Zij verwacht dat in de komende weken op basis van de twee offertes een besluit kan worden genomen over de uitvoeringspartij, waarna tot uitvoering kan worden overgegaan. De vve-vergadering is inmiddels alweer ruim drie maanden geleden en klager zegt geen vertrouwen meer te hebben in corporatie. Ondanks de vele klachten is er nog niets opgelost en hij voelt zich daardoor niet gehoord. De GAC meent dat corporatie strakker de vinger aan de pols had moeten houden op de vervolgacties na de vve-vergadering en vindt het geschil daarom gegrond. Het advies luidt om het probleem van de losliggende tegels op de galerij zo spoedig mogelijk structureel op te lossen.

### **Beter energielabel zonder verduurzamingsmaatregelen**

Voor klagers woning heeft corporatie het energielabel opnieuw laten vaststellen. Daarbij is het label van E naar C gegaan. Omdat er in de tussentijd geen verduurzamingsmaatregelen zijn uitgevoerd, twijfelt klager aan de juistheid van het nieuwe label. Hij wil dat label E wordt teruggebracht en dat corporatie acties onderneemt om de energieprestatie van zijn woning daadwerkelijk te verbeteren. Tijdens de zitting licht hij toe dat corporatie heeft aangegeven zijn woning op termijn verder te

verduurzamen, maar dat woningen met een E-, F- en G-label prioriteit krijgen. Dat is zo afgesproken in de Nationale Prestatieafspraken waaraan corporatie zich moet houden. Klager eist een nieuwe keuring door een door hem aan te wijzen erkend onafhankelijk keuringsbedrijf. De voorzitter van de GAC geeft aan dat de toetsing van het label door een erkend onafhankelijk bedrijf is uitgevoerd en dat klager bij twijfel over de juistheid van de toetsing terecht kan bij andere instanties. Corporatie heeft klager aangeboden om een nieuwe toetsing te laten uitvoeren door een onafhankelijk ander bedrijf, maar klager wijst dit af omdat hij het bedrijf zelf wil kiezen. Als de GAC haar verbazing uitspreekt over de labelwijziging terwijl er weinig maatregelen zijn doorgevoerd, legt corporatie uit dat per 1 januari 2021 een nieuwe rekenmethodiek is ingevoerd (NTA 8100). Het label dat nu aan klagers woning is toegekend, is vastgesteld volgens de normen van deze nieuwe methodiek. Volgens dit nieuwe, theoretische model komt vooral de vliering als 'goed' naar voren, volgens de oude methodiek was dit niet zo. Corporatie biedt klager aan na de zitting te laten zien hoe de energieprestatie van de vliering volgens de nieuwe methode is bepaald. Klager heeft hierin geen interesse, het lid van de huurdersorganisatie die met klager is meegekomen naar de zitting, gaat wel in op dit aanbod. De commissie constateert dat de toetsing van het energielabel is uitgevoerd volgens wettelijke richtlijnen en dat corporatie de juiste procedure heeft gevolgd. Ze concludeert daarom dat het geschil niet gegrond is.

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

## **5. Bereikbaarheid van de commissie**

Een huurder dient zijn reparatieverzoek of klacht altijd eerst in bij de corporatie waarvan hij huurt. Corporatie heeft vervolgens zes weken de tijd om op het verzoek of 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 op de website van de GAC:

[www.geschillenadvies.com](http://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](mailto:info@geschillenadvies.com)

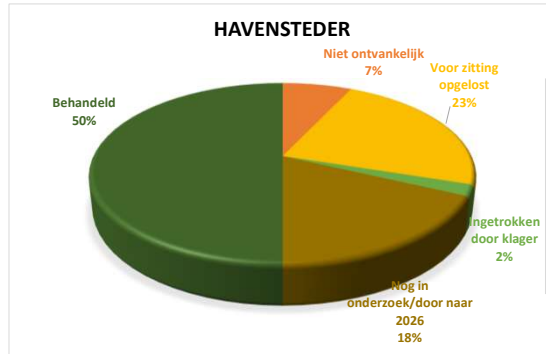
**Postbus 401  
2740 AK Waddinxveen**

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 kantoor tijden bereikbaar.

## 6. BIJLAGEN: overzichten

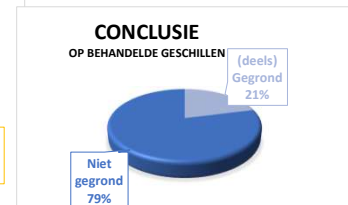
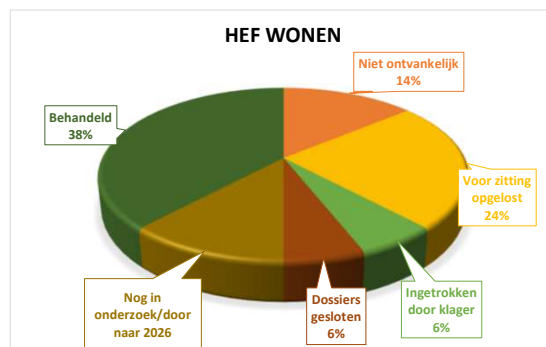
### Havensteder

Niet ontvankelijk	7
Voor zitting opgelost	23
Ingetrokken door klager	2
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	18
Behandeld	50
(deels) Gegrond	27
Niet gegrond	23



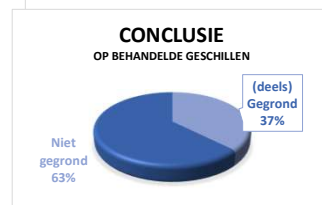
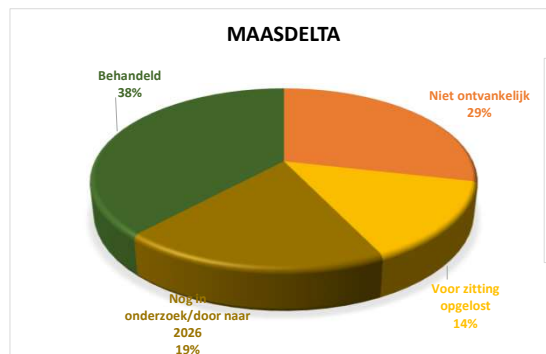
### Hef Wonen

Niet ontvankelijk	7
Voor zitting opgelost	12
Ingetrokken door klager	3
Dossiers gesloten	3
Nog in onderzoek/door naar 2026	6
Behandeld	19
(deels) Gegrond	4
Niet gegrond	15
Geen uitspraak	0



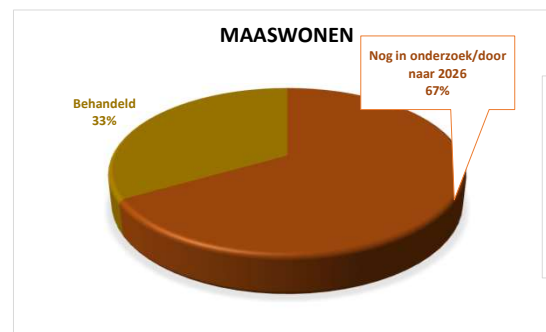
### Maasdelta

Niet ontvankelijk	6
Voor zitting opgelost	3
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	4
Behandeld	8
(deels) Gegrond	3
Niet gegrond	5



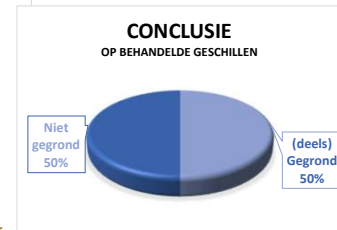
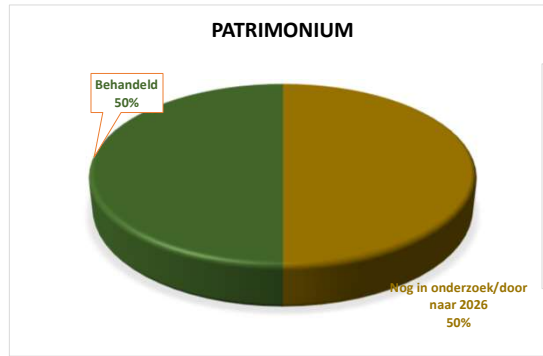
### MaasWonen

Niet ontvankelijk	0
Voor zitting opgelost	0
Ingetrokken door klager	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	2
Behandeld	1
(deels) Gegrond	0
Niet gegrond	1



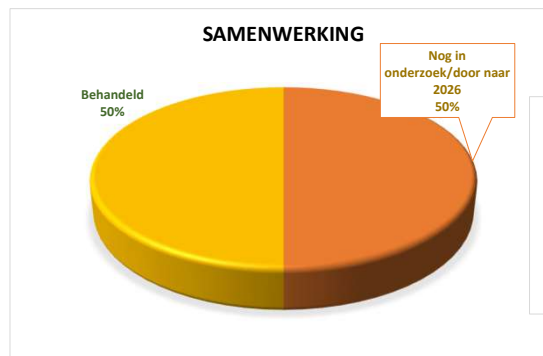
**Patrimonium**

Niet ontvankelijk	0
Voor zitting opgelost	0
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	2
Behandeld	2
(deels) Gegrond	1
Niet gegrond	1



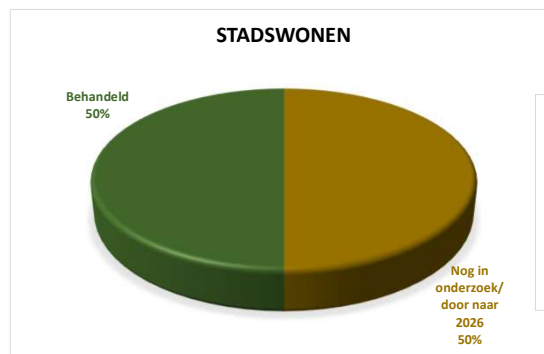
**Samenwerking**

Niet ontvankelijk	0
Voor zitting opgelost	0
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	1
Behandeld	1
(deels) Gegrond	0
Niet gegrond	1



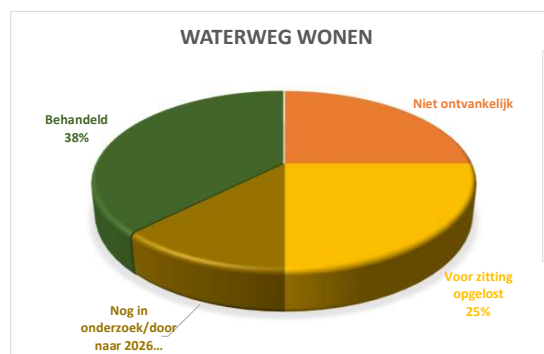
**Stadswonen**

Niet ontvankelijk	0
Voor zitting opgelost	0
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	1
Behandeld	1
(deels) Gegrond	0
Niet gegrond	1



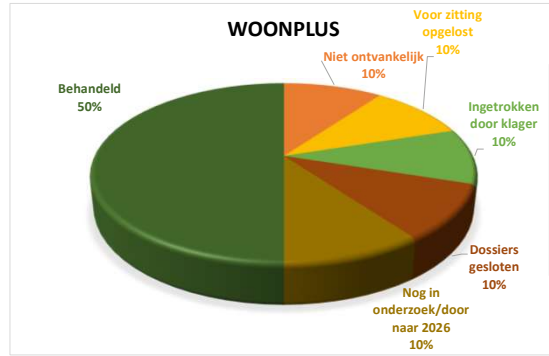
**Waterweg Wonen**

Niet ontvankelijk	2
Voor zitting opgelost	2
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	1
Behandeld	3
(deels) Gegrond	0
Niet gegrond	3



**Woonplus**

Niet ontvankelijk	1
Voor zitting opgelost	1
Ingetrokken door klager	1
Dossiers gesloten	1
Nog in onderzoek/door naar 2026	1
Behandeld	5
(deels) Gegrond	3
Niet gegrond	2



**Woonstad Rotterdam**

Niet ontvankelijk	4
Voor zitting opgelost	8
Ingetrokken door klager	1
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	7
Behandeld	18
(deels) Gegrond	12
Niet gegrond	6



**3B Wonen**

Niet ontvankelijk	1
Voor zitting opgelost	1
Ingetrokken door klager	0
Dossiers gesloten	0
Nog in onderzoek/door naar 2026	2
Behandeld	3
(deels) Gegrond	2
Niet gegrond	1

