

## Jaarverslag 2023

Omschrijving over de verslaglegging zoals opgenomen in het Reglement van de GWV:

- De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisaties verslag uit
  - ✓ van haar werkzaamheden:
  - ✓ een uittreksel van het klachtenregister,
  - ✓ het aantal binnengekomen klachten,
  - ✓ de aard van de klachten met de aanduiding ontvankelijk/ niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en het onderscheid gegrond/ ongegrond/ gedeeltelijk gegrond,
  - ✓ de financiële verantwoording van haar werkzaamheden.
- De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de Geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de commissie niet is opgevolgd.

### Doel GWV

De bij de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o. (verder: GWV) aangesloten corporaties bieden huurders, kopers en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie, over hun handelen of het nalaten daarvan. Het doel van de commissie is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen de corporatie en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen.

### Deelnemende corporaties

In 2023 behandelde de GWV geschillen voor de volgende corporaties:

|        |                                 | aantal vhe's |
|--------|---------------------------------|--------------|
| 1      | Woningstichting Barneveld       | 4.152        |
| 2      | Woningstichting Nijkerk         | 3.659        |
| 3      | Omthuis (Baarn en Leusden)      | 5.802        |
| 4      | Veenvesters (Veenendaal)        | 9.737        |
| 5      | Woonstede (Ede)                 | 11.998       |
| 6      | De Woningstichting (Wageningen) | 5.971        |
| 7      | Rhenam Wonen (Rhenen)           | 3.062        |
| 8      | Stichting Idealis (Wageningen)  | 5.660        |
| 9      | Woningstichting Naarden         | 799          |
| 10     | G&O (Hilversum)                 | 9.299        |
| Totaal |                                 | 60.139       |

### Secretariaat en bestuurlijke vertegenwoordiging

Het secretariaat en de bestuurlijke vertegenwoordiging, maar ook de administratieve en communicatieve ondersteuning van de GWV lag bij Woningstichting Leusden. Na de fusie met Eemland Wonen Baarn per 31 december 2022, zijn in overleg met de deelnemende corporaties, alle werkzaamheden overgenomen door de fusieorganisatie Omthuis.

## Rooster van aftreden

De GWV bestaat op 31 december 2023 uit vijf leden. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

| Naam                     | Functie             | Voordracht door      | Benoemd per | Herbenoeming 1 | Herbenoeming 2 | Laatste termijn loopt af per |
|--------------------------|---------------------|----------------------|-------------|----------------|----------------|------------------------------|
| Mr. M.P.H. van Wezel     | Voorzitter / jurist | Werkgroep, art. 3a   | 1-4-2015    | 1-4-2018*      | 1-4-2022       | 1-4-2026                     |
| Mr. H. Dragstra          | Jurist              | Bestuur, art. 3c     | 1-3-2021    | 1-3-2025       | 1-3-2029       | 1-3-2033                     |
| Mr. S.D. Arnold          | Jurist              | Huurdersorg. art. 3b | 1-12-2019   | 1-12-2023      | 1-12-2027      | 1-12-2031                    |
| Ing. R. Warmerdam        | Vastgoed-specialist | Huurdersorg. art. 3b | 1-12-2019   | 1-12-2023      | 1-12-2027      | 1-12-2031                    |
| Ing. A.A. van Valkengoed | Vastgoed-specialist | Huurdersorg. art. 3b | 1-12-2019   | 1-12-2023      | 1-12-2027      | 1-12-2031                    |

\*benoeming in de functie van voorzitter per 1-3-2021

Vanaf 2019 is de benoemingstermijn van 3 naar 4 jaar gegaan.

Maximaal 3 termijnen van 4 jaar is mogelijk.

## Uittreksel klachtenregister 2023

In 2023 werden in totaal 25 geschillen aangemeld bij de GWV (in 2022 waren dit er 33).

De commissie verklaarde in totaal 11 klachten ontvankelijk en nam deze in behandeling (in 2022 waren dit er 12). Van drie ontvankelijke klachten uit 2023 vindt begin 2024 de afhandeling plaats.

In veel gevallen waren de klachten niet ontvankelijk omdat klager de interne klachtprocedure bij de corporatie niet had doorlopen of de klacht al door de Huurcommissie was behandeld. Een enkele keer wordt na afhandeling van de interne procedure de klacht alsnog ingediend bij de GWV. In alle niet ontvankelijke gevallen wordt de klacht naar de corporatie doorgestuurd ter informatie.

De commissie hield 8 hoorzittingen en heeft 7 adviezen geschreven. Alle 7 adviezen zijn overgenomen door de betreffende corporaties. Bij één zaak werd door bemiddeling van de commissie een regeling getroffen tijdens de hoorzitting, waardoor een advies niet meer nodig was.

In volgend overzicht is weergegeven wat de aard van de klachten is, of de klachten ontvankelijk waren en of de commissie de klachten gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaarde.

|    | corporatie        | aard van de klacht                                          | ontvankelijk | gegrond   ongegrond   gedeeltelijk gegrond  |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|
| 1  | Omthuis           | Behang en vloer door lekkage beschadigd                     | nee          |                                             |
| 2  | Idealis           | Onveilig gevoel door buurman, wil andere kamer              | nee          |                                             |
| 3  | G&O               | Lekkage slaapkamer wordt niet afdoende verholpen            | nee          |                                             |
| 4  | WSBarneveld       | Bij betrekken woning trapbeschadigingen niet hersteld       | ja           | Tijdens hoorzitting overeenstemming bereikt |
| 5  | Veenvesters       | Storing verwarming wordt niet goed verholpen                | nee          |                                             |
| 6  | Woningstg Naarden | Geluidsoverlast burens wordt niet door corporatie opgepakt  | ja           | ongegrond                                   |
| 7  | Veenvesters       | Geluidsoverlast door verkeerde vloer bovenburen             | ja           | gegrond                                     |
| 8  | G&O               | Lekkage in berging wordt niet goed verholpen                | nee          |                                             |
| 9  | Idealis           | Geen overeenstemming termijn onderverhuur                   | nee          |                                             |
| 10 | Woonstede         | Lekkage wordt niet goed verholpen                           | nee          |                                             |
| 11 | Woonstede         | Aanhoudende lekkage en schade                               | nee          |                                             |
| 12 | Woonstede         | Krijgt geen gehoor op klacht mbt keukenverbouwing           | ja           | ongegrond                                   |
| 13 | WSBarneveld       | Schade na brand wordt niet voldoende hersteld               | ja           | deels gegrond                               |
| 14 | G&O               | Afvoer keuken is al 5 jaar regelmatig verstopt              | nee          |                                             |
| 15 | Woonstede         | Schimmel en water op vensterbanken door nieuwe kozijnen     | ja           | ongegrond                                   |
| 16 | G&O               | Wil eigen risico mbt schade vergoed krijgen                 | ja           | ongegrond                                   |
| 17 | WSBarneveld       | Klacht over woningtoewijzing (geweigerd obv inkomen)        | nee          |                                             |
| 18 | G&O               | Klacht over afhandeling reparatie keuken                    | ja           | ongegrond                                   |
| 19 | Veenvesters       | Afhandeling klacht mechanische ventilatie                   | nee          |                                             |
| 20 | Omthuis           | Afhandeling melding jarenlange burenoverlast                | ja           | afhandeling in 2024                         |
| 21 | Veenvesters       | Afhandeling klacht lekkages cv-ketel                        | nee          |                                             |
| 22 | Veenvesters       | Afhandeling klacht vloerschade lekkage na renovatie         | nee          |                                             |
| 23 | G&O               | Schimmel door hoog grondwater in kelder                     | nee          |                                             |
| 24 | G&O               | Beschadigde zolderplaten worden niet vervangen              | Ja           | afhandeling in 2024                         |
| 25 | Rhenam Wonen      | Nieuwe ramen/ventilatioeroosters geven veel lawaai en tocht | ja           | afhandeling in 2024                         |

## Financieel overzicht 2023

|                                 | werkelijk<br>2023  | werkelijk<br>2022  |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Vaste jaarlijkse kosten</b>  |                    |                    |
| Vaste vergoeding van 5 leden    | € 8.239,68         | € 7.670,52         |
| Ongevallenverzekering           | € 28,25            | € 28,25            |
| ICT kosten (beheer website) (*) | € 674,20           | € 399,80           |
| Kosten Ibabs (*)                | € 1.440,00         | € 720,00           |
| Secretariaat (*)                | € 1.697,20         | € 1.490,04         |
| Administratieve lasten (*)      | € 454,28           | € 434,72           |
| <b>Subtotaal</b>                | <b>€ 12.533,61</b> | <b>€ 10.743,33</b> |
| <b>(*) btw 21%</b>              | <b>€ 895,79</b>    | <b>€ 639,36</b>    |
| <b>Totaal</b>                   | <b>€ 13.429,41</b> | <b>€ 11.382,69</b> |

|                    |         |         |
|--------------------|---------|---------|
| Aantal eenheden    | 60.139  | 58.260  |
| Dit is per eenheid | € 0,223 | € 0,195 |

|                                    |                   |                 |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|
| <b>Incidentele kosten</b>          |                   |                 |
| Secretariaat (*)                   | € 1.697,20        | € 496,68        |
| ICT kosten (aanpassen website) (*) | € 182,00          | € -             |
| <b>Subtotaal</b>                   | <b>€ 1.879,20</b> | <b>€ 496,68</b> |
| <b>(*) btw 21%</b>                 | <b>€ 394,63</b>   | <b>€ 104,30</b> |
| <b>Totaal</b>                      | <b>€ 2.273,83</b> | <b>€ 600,98</b> |

|                    |         |         |
|--------------------|---------|---------|
| Dit is per eenheid | € 0,038 | € 0,010 |
|--------------------|---------|---------|

|                                  |                |                |
|----------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Totale kosten per eenheid</b> | <b>€ 0,261</b> | <b>€ 0,206</b> |
|----------------------------------|----------------|----------------|

|                               | werkelijk<br>2023  | werkelijk<br>2022  |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Totale kosten casussen</b> |                    |                    |
| Vergoeding commissieleden:    | € 4.800,00         | € 8.114,73         |
| Reiskosten                    | € 290,95           | € 162,37           |
| Notuleren Demisec (*)         | € 352,02           | € 1.725,62         |
| Secretariaat (*)              | € 5.431,04         | € 8.443,56         |
| <b>Subtotaal</b>              | <b>€ 10.874,01</b> | <b>€ 18.446,28</b> |
| <b>(*) btw 21%</b>            | <b>€ 1.214,44</b>  | <b>€ 2.135,53</b>  |
| <b>Totaal</b>                 | <b>€ 12.088,46</b> | <b>€ 20.581,81</b> |

Leusden, 15 januari 2023

Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.  
Larikslaan 2  
3833 AM Leusden  
T (033) 434 32 99  
E [info@gcvalleigebied.nl](mailto:info@gcvalleigebied.nl)  
I [www.gcvalleigebied.nl](http://www.gcvalleigebied.nl)