

Jaarverslag 2024

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 2024 behandelde de GWV geschillen voor de volgende corporaties:

		aantal vhe's
1	Woningstichting Barneveld	4.237
2	Woningstichting Nijkerk	3.703
3	Omthuis (Baarn en Leusden)	5.747
4	Veenvesters (Veenendaal)	9.710
5	Woonstede (Ede)	12.398
6	De Woningstichting (Wageningen)	6.003
7	Rhenam Wonen (Rhenen)	3.125
8	Stichting Idealis (Wageningen)	5.924
9	Woningstichting Naarden	799
10	G&O (Hilversum)	9.343
Totaal		60.989

Secretariaat en bestuurlijke vertegenwoordiging

Het secretariaat en de bestuurlijke vertegenwoordiging, maar ook de administratieve en communicatieve ondersteuning van de GWV lag bij Omthuis. Met ingang van 1 januari 2025 gaat de bestuurlijke vertegenwoordiging naar Woonstede. Ook is er een nieuw extern ambtelijk secretariaat gevonden in Secretary Solutions (Holten), waarmee alle corporaties hebben ingestemd.

Rooster van aftreden

De GWV bestaat op 31 december 2024 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.

Herbenoemingsprocedure

Conform reglement is de herbenoemingsprocedure voor de heer Dragstra gestart in augustus, omdat de eerste termijn afloopt op 1 maart 2025. De heer Dragstra heeft zich voor een volgende termijn beschikbaar gesteld. De heer Dragstra is benoemd door het Bestuur, conform reglement GWV art. 3.3.c.. Aan de bestuurders van de deelnemende corporaties is daarom gevraagd of ingestemd kon worden met de voorgenomen herbenoeming van de heer Dragstra als lid/jurist van de GWV, voor een tweede termijn van 4 jaar. Daarnaast is gevraagd om vóór 1 september de huurdersorganisaties te informeren over de voorgenomen herbenoeming. Van alle deelnemende corporaties is een akkoord ontvangen waarmee de tweede termijn tot 1 maart 2029 een feit werd.

Uittreksel klachtenregister 2024

In 2024 werden in totaal 47 geschillen aangemeld bij de GWV (in 2023 waren dit er 25).

De commissie verklaarde in totaal 17 klachten ontvankelijk en nam deze in behandeling (in 2023 waren dit er 11). Van twee ontvankelijke klachten uit 2024 vindt begin 2025 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 16 hoorzittingen (waarvan 3 zaken uit 2023) en heeft 15 adviezen geschreven. Alle 15 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	G&O	Geen communicatie en contact met corporatie	nee	
2	Omthuis	Verduurzaming KG-woning	nee	
3	Veenvesters	Geluidsoverlast palletkachel gebouw	nee	
4	Omthuis	Contractvorming huurwoning	ja	alsnog afgehandeld
5	G&O	Oplevering appartement, geluidsoverlast vanaf dak	nee	
6	Veenvesters	Diverse klachten	nee	
7	WSN	Behandeling door medewerker	nee	
8	Idealis	In rekening gebrachte kosten	nee	
9	WSN	Geluidsoverlast bovenburen	nee	
10	WSN	Kortsluiting keukenapparatuur nieuwbouwwoning	ja	gegrond
11	Woonstede	Groot onderhoud aan keuken	ja	gegrond
12	Woonstede	Schimmelvorming in huis	nee	
13	Woonstede	Scheuren muur en kou in keuken	nee	
14	G&O	Niet goed afhandelen reparatie en schade	ja	gegrond
15	Woonstede	Bejegening door medewerker	nee	
16	de Woningstichting	Bejegening door medewerker	nee	
17	Omthuis	Bejegening door medewerkers	nee	
18	Wstg Barneveld	Lekkage vanaf bovenburen wordt niet verholpen	ja	alsnog afgehandeld
19	Veenvesters	Geluidsoverlast ventilatie leegstaand appartement burens	ja	gegrond
20	Woonstede	Corporatie legt zaken op	nee	
21	de Woningstichting	Bezichtiging en oplevering huurwoning	nee	
22	WSN	Overlast bovenburen	nee	
23	Omthuis	Afhandeling (onderhouds) werkzaamheden	ja	ongegrond
24	G&O	Keuken- en badkamerrenovatie wordt niet uitgevoerd	nee	
25	Omthuis	Betaalt voor isolatie terwijl het nu gratis wordt uitgevoerd	ja	ongegrond
26	Woonstede	Vervuiling en stankoverlast vanuit afvoerkanaal burens	ja	niet ontvankelijk tijdens hoorzitting
27	Woonstede	Factuur mbt oplevering woning	ja	overeenstemming tijdens hoorzitting
28	Omthuis	Huurprijs in relatie tot burens	nee	
29	Rhenam Wonen	Oplevering tuin huurwoning	nee	
30	Veenvesters	Huren woning met verplicht lidmaatschap vereniging	ja	ongegrond

31	Omthuis	Bejegening door medewerker	ja	alsnog afgehandeld
32	Omthuis	Diverse reparatieverzoeken worden niet afgehandeld	nee	
33	Rhenam Wonen	Overlastzaak wordt niet afgehandeld	nee	
34	Woonstede	Overlastzaak wordt niet afgehandeld	ja	ongegrond
35	Woonstede	Verkeerde toewijzing garage	ja	ongegrond
36	Woonstede	Wateroverlast balkon wordt niet verholpen	nee	
37	Omthuis	Vocht- en schimmelproblemen	ja	gegrond
38	Veenvesters	Parkeerzone voor woning wordt niet goed gebruikt	nee	
39	Woonstede	Eindafrekening bij verlaten woning	ja	hoorzitting in 2025
40	Woonstede	Advies nav eerder geschil wordt niet afgehandeld	ja	hoorzitting in 2025
41	WSN	Reparatieverzoek wordt niet uitgevoerd	nee	
42	WSN	Reparatieverzoek wordt niet uitgevoerd	nee	
43	Woonstede	Nieuw keukenblad niet goed gelijmd en daardoor vocht	nee	
44	Veenvesters	Vocht- en schimmelproblemen	nee	
45	G&O	Lekkage door nieuwe dakbedekking en schimmel	nee	
46	Veenvesters	Kliko's van burens worden in tuin gezet	nee	
47	Woonstede	Oplevering woning en onder andere stank zolder	nee	

Financieel overzicht 2024

	werkelijk 2024	werkelijk 2023	werkelijk 2022
Vaste jaarlijkse kosten			
Vaste vergoeding van 5 leden	€ 8.552,88	€ 8.239,68	€ 7.670,52
Ongevallenverzekering	€ 28,25	€ 28,25	€ 28,25
ICT kosten (beheer website) (*)	€ 423,80	€ 674,20	€ 399,80
Kosten Ibabs (*)	€ 1.516,80	€ 1.440,00	€ 720,00
Secretariaat (*)	€ 2.613,69	€ 1.697,20	€ 1.490,04
Administratieve lasten (*)	€ 499,71	€ 454,28	€ 434,72
Subtotaal	€ 13.635,13	€ 12.533,61	€ 10.743,33
(*) btw 21%	€ 1.061,34	€ 895,79	€ 639,36
Totaal	€ 14.696,47	€ 13.429,41	€ 11.382,69
Aantal eenheden	60.989	60.139	58.260
Dit is per eenheid	€ 0,241	€ 0,223	€ 0,195
Incidentele kosten			
Secretariaat (*) (1)	€ 5.974,14	€ 1.697,20	€ 496,68
ICT kosten (aanpassen website) (*)	€ -	€ 182,00	€ -
Subtotaal	€ 5.974,14	€ 1.879,20	€ 496,68
(*) btw 21%	€ 1.254,57	€ 394,63	€ 104,30
Totaal	€ 7.228,71	€ 2.273,83	€ 600,98
Dit is per eenheid	€ 0,119	€ 0,038	€ 0,010
Totale kosten per eenheid	€ 0,359	€ 0,261	€ 0,206
Totale kosten casussen			
Vergoeding commissieleden:	€ 8.150,00	€ 4.800,00	€ 8.114,73
Reiskosten	€ 248,02	€ 290,95	€ 162,37
Notuleren Demisec (*)	€ 2.434,69	€ 352,02	€ 1.725,62
Secretariaat (*)	€ 11.854,94	€ 5.431,04	€ 8.443,56
Subtotaal	€ 22.687,66	€ 10.874,01	€ 18.446,28
(*) btw 21%	€ 3.000,82	€ 1.214,44	€ 2.135,53
Totaal	€ 25.688,48	€ 12.088,46	€ 20.581,81

Leusden, 18 december 2024

Contactgegevens per 1 januari 2025

Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.

Postadres : Hoffestraat 41, 7451 AE te Holten

Email : secretariaat@klachtencommissiegwv.nl

Telefoon : (085) 023 27 23