



**REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE**

Postbus 1289  
6040 KG Roermond

# **JAARVERSLAG 2023**

**REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE**

**WONINGCORPORATIES NOORD EN MIDDEN LIMBURG**

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>PAG.</b>
VOORWOORD	4
1. DEELNEMENDE CORPORATIES	5
2. SAMENWERKING MET DE CORPORATIES	6
3. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE	7
4. HET REGLEMENT VAN DE COMMISSIE	8
5. PROCEDURE VAN BEHANDELING VAN KLACHTEN	9
6. ONTVANGEN KLACHTEN	10
7. AARD VAN DE KLACHTEN	13
8. VERGELIJKING MET VOORGAANDE JAREN	17
9. SLOTWOORD	18

## **VOORWOORD**

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in 2023. Het verslag bevat een weergave van de ingediende klachten, de samenstelling van de commissie en een beschrijving van de werkwijze.

Ook in de klachten die in 2023 zijn ingediend, speelt vaak een grote rol dat klagers zich niet gehoord of serieus genomen voelen door de corporatie. Een zitting waarbij beide partijen aanwezig zijn, helpt in het tot stand brengen van een goed gesprek. Een goed gesprek draagt vaak bij aan de acceptatie van de uitkomst, ook als de klacht ongegrond is.

De commissie vindt het belangrijk om op laagdrempelige wijze klachten te behandelen, klagers en corporaties verder te helpen en het (goede) gesprek met partijen aan te gaan!

mw. mr. K.M.P. Jacobs  
Voorzitter geschillencommissie

## 1. DEELNEMENDE CORPORATIES

De volgende woningcorporaties van het samenwerkingsverband Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg zijn aangesloten bij de regionale geschillencommissie:

<b>Corporatie</b>	<b>Verhuureenheden</b>
Antares Woonservice, Tegelen	5.990
Destion, Gennep	2.327
Nester, Reuver	5.545
Wonen Limburg, Roermond	26.439
Woonik, Nederweert/Stramproy	1.902
Woonwenz, Blerick	8.279
<b>Totaal</b>	<b>50.482</b>

## 2. SAMENWERKING MET DE CORPORATIES

### Overleg met het Samenwerkingsverband

#### **Verslag gesprek Ger Peeters, voorzitter Samenwerkingsverband en Karen Jacobs, voorzitter Geschillencommissie d.d. 7 maart 2024**

De heer Peeters heeft geen bijzondere mededelingen. Hij had de indruk dat het allemaal goed loopt met de geschillencommissie. Dat is door mevrouw Jacobs bevestigd. Met als kleine kanttekening dat er in 2023 ook een aantal gegronde klachten zijn.

Mevrouw Jacobs geeft aan dat zij in november 2023 een toelichting over de geschillencommissie heeft georganiseerd voor de huurdersbelangenverenigingen. Dit gesprek werd positief ontvangen door de aanwezigen. De huurdersbelangenverenigingen gaven daarbij ook aan dat zij veel zelf al weten op te lossen. Ze weten de juiste personen binnen de corporaties te vinden. Daarnaast heeft mevrouw Jacobs verteld over de studiemiddag over gebreken in de woning die de commissie heeft gevolgd.

Met het afscheid van drie leden van de geschillencommissie dit jaar is de commissie op zoek gegaan naar nieuwe leden. Vanuit de corporaties en de huurdersbelangenverenigingen, ondanks herhaald verzoek, zijn er geen aanmeldingen ontvangen. De leden hebben binnen hun eigen netwerk geworven. Er zijn nu drie potentiële nieuwe leden in het vizier. De formele benoeming zal via het samenwerkingsverband moeten. De heer Peeters heeft aangegeven de benodigde acties in gang te (laten) zetten.

Ten slotte is er nog gesproken over hoe te handelen als iemand een klacht tegen een lid van de geschillencommissie indient en hoe het dan zit met een eventuele aansprakelijkheid. De heer Peeters zei wederom dat het vanzelfsprekend is dat de corporaties dit zullen moeten regelen. Hij deed de suggestie om het reglement op dit punt aan te vullen, bijvoorbeeld in de vorm van een extra bepaling met daarin een vrijwaring.

### 3. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE

De leden van de commissie zijn benoemd door het Samenwerkingsverband Noord en Midden Limburg.

Traditiegetrouw is de commissie als volgt samengesteld:

- een voorzitter en tenminste twee plaatsvervangende voorzitters, bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht;
- tenminste drie leden op voordracht van de huurdersorganisatie;
- tenminste drie leden op voordracht van de woningcorporaties.

Deze samenstelling is in overeenstemming met het thans geldende reglement.

Mevrouw mr. K.M.P. Jacobs is voorzitter van de geschillencommissie. Mevrouw mr. M.M.L. Goofers en mevrouw mr. J.H.J.M. Mertens-Steeghs zijn plaatsvervangend voorzitter.

Mevrouw mr. G.J.M. Duijvestijn, mevrouw mr. V.M.F. Derks en de heer A.J.M.M. Valentijn zijn leden op voordracht van de huurdersorganisaties. De heren N. Dings, mr. H.P.J. Engels en mr. P.G.M. Martens zijn leden op voordracht van de corporaties.

De leden houden hoorzittingen bij toerbeurt. Er is bij iedere hoorzitting een voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens de corporaties aanwezig. Het secretariaat van de geschillencommissie wordt via Wonen Limburg gevoerd door mevrouw E. Loop. Het postadres is Postbus 1289, 6040 KG Roermond en sinds 2020 is de geschillencommissie ook bereikbaar via email-adres: [info@rgnml.nl](mailto:info@rgnml.nl). De commissieleden treden uiterlijk na vier jaar af en kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd. Het rooster van aftreden is als volgt vastgesteld:

	Aangetreden	Herkiesbaar	Herkiesbaar	Aftredend
Mw. Mr. K.M.P. Jacobs	1-1-2014	1-1-2018	1-1-2022	31-12-2025
Mw. Mr. M.M.L. Goofers	1-6-2019	1-6-2023	1-6-2027	31-5-2031
Mw. Mr. J.H.J.M. Mertens-Steeghs	1-1-2020	1-1-2024	1-1-2028	31-12-2031
Mw. Mr. G.J.M. Duijvestijn	1-1-2012	1-1-2016	1-1-2020	31-12-2023
Mw. Mr. V.M.F. Derks	1-1-2013	1-1-2017	1-1-2021	31-12-2024
Dhr. A.J.M.M. Valentijn	1-1-2014	1-1-2018	1-1-2022	31-12-2025
Dhr. Mr. P.G.M. Martens	1-1-2018	1-1-2022	1-1-2026	31-12-2029
Dhr. N. Dings	1-1-2012	1-1-2016	1-1-2020	31-12-2023
Dhr. Mr. H.P.J. Engels	1-1-2014	1-1-2018	1-1-2022	31-12-2025

Voor mevrouw Goofers loopt in 2023 de eerste termijn af. Zij geeft aan graag herbenoemd te worden. Voor mevrouw Duijvestijn en de heer Dings loopt in 2023 de derde termijn af. Zij zullen aan het einde van 2023 afscheid nemen. Ook mevrouw Mertens-Steeghs heeft aangegeven per 31 december 2023 te stoppen met haar werkzaamheden voor de geschillencommissie.

#### **4. HET REGLEMENT VAN DE COMMISSIE**

De regionale geschillencommissie oefent haar taak uit op grond van het “Voorbeeld klachtenreglement Aedes 2018”. De commissie functioneert onafhankelijk en is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.

In het reglement is onder meer vastgelegd wie klachten kunnen indienen: huurders van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie, medehuurders, ex-huurders, de consument kopers van een door de corporatie verkochte woning, een huurdersorganisatie of bewonerscommissie en kandidaathuurders. In 2023 behandelde de commissie vooral klachten van huurders, maar ook enkele van ex-huurders en kandidaathuurders.

De taken en bevoegdheden van de commissie zijn ook in het reglement vastgelegd. Zo kan de commissie besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als de klager de corporatie onvoldoende in staat heeft gesteld om de klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

De commissie baseert haar adviezen op de ingebrachte stukken en op de informatie die tijdens de hoorzitting naar voren wordt gebracht.

## **5. PROCEDURE VAN BEHANDELING VAN KLACHTEN**

Volgens het reglement moet een klacht schriftelijk, bij voorkeur door middel van een klachtformulier, worden ingediend bij de geschillencommissie.

Het secretariaat bekijkt, eventueel na overleg met de betreffende corporatie, of het hier een klacht betreft die afgehandeld is door de corporatie of nog in procedure is bij de corporatie. Als dit laatste het geval is, verzoekt het secretariaat de klager deze behandeling af te wachten. Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager de klacht opnieuw voorleggen aan de geschillencommissie. In sommige gevallen verwijst de commissie klagers door naar de Huurcommissie. De geschillencommissie doet dat als de Huurcommissie bevoegd is om over de klacht te oordelen. Te denken valt aan kwesties zoals tijdelijke huurverlaging wegens onderhoudsgebreken, servicekosten of achterstallig onderhoud. Soms wordt de klager in overweging gegeven de klacht voor te leggen aan de civiele rechter.

Het secretariaat van de geschillencommissie bericht de klager binnen twee weken schriftelijk of de klacht in behandeling is genomen of dat de klacht wordt doorverwezen. Als de geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, stuurt zij een kopie van de klacht naar de betreffende corporatie met het verzoek om een inhoudelijke reactie. Na ontvangst van deze reactie, stuurt het secretariaat een kopie naar de klager. Daarna krijgen de klager en de corporatie de gelegenheid om hun standpunten mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Van de kant van de geschillencommissie zijn drie leden aanwezig bij de hoorzitting: de voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter, een lid dat op voordracht van de huurderbelangenverenigingen is benoemd en een lid dat op voordracht van de corporaties is benoemd.

Om een compleet beeld van de zaak te krijgen is het voor de commissie belangrijk dat zowel klager als een vertegenwoordiging van de corporatie tijdens de hoorzitting aanwezig zijn om de vragen van de commissie te beantwoorden. Ook is dit belangrijk om te kunnen onderzoeken of de klager en de corporatie het eens kunnen worden over een oplossing van de klacht.

De commissie komt daarna op basis van de toegezonden informatie en de tijdens de zitting gegeven toelichtingen tot een advies. De klager en de corporatie ontvangen uiterlijk binnen drie weken na de hoorzitting een afschrift van het advies in hun zaak.

Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht, kan slechts schriftelijk en gemotiveerd en binnen één maand na ontvangst van het advies afwijken.



## 6. ONTVANGEN KLACHTEN

In 2023 zijn in totaal 24 klachten ontvangen, waarvan voor 12 klachten na een hoorzitting of een beraadslaging een advies door de commissie is uitgebracht.

In 2023 is/zijn:

- 8 klachten behandeld tijdens een fysieke hoorzitting
- 3 klachten behandeld tijdens een digitale hoorzitting
- 1 klacht behandeld op basis van de stukken (digitaal)
- 3 klachten in overweging gegeven om voor te leggen aan de Huurcommissie
- 7 klachten onderling tussen klager en corporatie alsnog opgelost
- 1 klacht niet in behandeling genomen, omdat de klacht later dan een jaar na het verweten handelen is ingediend
- 1 klacht is doorgestuurd naar de governance commissie

### Zittingen

In 2023 (en begin 2024) hebben de 12 zittingen plaatsgevonden. Bij de planning van de bijeenkomsten van de commissie werd zo veel mogelijk rekening gehouden met een zittingsrooster van één klacht per zitting. De betrokken corporaties stellen hun kantoor beschikbaar voor de zittingen. Op die manier kan de klachtbehandeling plaatsvinden in de regio waar het gehuurde zich bevindt, zodat de klager niet te ver hoeft te reizen. Bij uitzondering en als er aanleiding toe is, kan een zitting ook digitaal plaatsvinden. De gemiddelde duur van een hoorzitting is – inclusief beraadslaging – 1,5 uur.

Overzicht van de hoorzittingen en het aantal behandelde zaken per zitting:

Zitting	Aantal klachten	Fysiek of digitaal	Corporatie
9 mei 2023	1	Digitaal	Wonen Limburg
15 mei 2023	1	Digitaal	Wonen Limburg
15 mei 2023	1	Digitaal	Woonwenz
7 september 2023	1	Fysiek	Woonwenz
21 september 2023	1	Fysiek	Antares
14 november 2023	1	Fysiek	Woonik
18 december 2023	1	Fysiek	Wonen Limburg
11 januari 2024	1	Fysiek	Wonen Limburg
6 februari 2024	1	Fysiek	Woonwenz
7 februari 2024	1	Fysiek	Nester
20 februari 2024	1	Beraadslaging	Wonen Limburg
27 februari 2024	1	Fysiek	Wonen Limburg

Overzicht van de uitgebrachte adviezen:

Corporatie	Geground	Ongegrond	Deels gegrond/ deels ongegrond	Geschikt	Lopend	Totaal
Wonen Limburg	3	2	1			6
Woonwenz	1	2				3
Antares		1				1
Nester					1	1
Woonik		1				1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>12</b>

### Opvolging gegronde klachten

Het advies van de commissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken. Als een klacht gegrond is, informeert de commissie bij de betreffende corporatie op welke manier uitvoering is gegeven aan het advies.

Er zijn dit jaar vijf klachten die door de commissie (deels) gegrond zijn verklaard.

Bij drie klachten komt de commissie tot het oordeel dat de corporatie tegemoet dient te komen in de door klagers gemaakte kosten. In de andere twee gevallen heeft de commissie geadviseerd om nader onderzoek te doen naar de klachten om zo tot een oplossing te komen. Alle corporaties hebben de adviezen opgevolgd en hebben een terugkoppeling gegeven over de uitkomst van het advies.

### Schriftelijk afgedane klachten

Niet alle klachten behandelt de geschillencommissie op een hoorzitting. Een groot aantal klachten wordt schriftelijk afgewikkeld. In 2023 zijn 12 klachten afgehandeld zonder hoorzitting.

- Zeven klachten waren nog niet bij de corporatie bekend of zijn door de corporatie alsnog opgelost.
- Drie klagers zijn gewezen op de mogelijkheid om naar de Huurcommissie te gaan voor behandeling van de klacht.

- Een klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klacht later dan een jaar na het verweten handelen is ingediend.
- Een klacht is doorgestuurd naar de Governance commissie.

Corporatie	Huur-commissie	Governance commissie	Onderling opgelost	Niet in behandeling genomen	Totaal
Wonen Limburg	2	1	3	1	7
Nester					
Woonwenz	1		1		2
Antares			3		3
Woonik					
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

## 7. AARD VAN DE KLACHTEN

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten kan een onderscheid worden gemaakt in drie stadia waarin huurders zich kunnen bevinden, te weten:

1. De fase voor de totstandkoming van de huurovereenkomst;
2. De fase tijdens de huur, de zgn. periode van beheer, waarin zowel technische als sociale en financiële kwesties aan de orde zijn;
3. De fase van het einde van de huurovereenkomst, de zgn. mutatieperiode, waar in het bijzonder de oplevering aan de orde is.

Overzicht naar fase van de in 2023 ontvangen :

	<b>fase 1</b>	<b>fase 2</b>	<b>fase 3</b>	<b>Totaal</b>
Klachten behandeld in een zitting	0	9	3	<b>12</b>
Klachten schriftelijk afgedaan	1	9	1	<b>11</b>
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>23</b>

De klacht die doorgestuurd is aan de governance commissie betrof een klacht over een bestuurlijk besluit. Deze klacht is niet onder te brengen in een van de fases.

Om een indruk te geven van de inhoud van de klachten en de adviezen volgt hieronder een aantal voorbeelden van zaken die in 2023 door de commissie werden behandeld:

### **Voorbeeld 1 uit fase 2**

De klacht heeft betrekking op de jaarafrekening van de Waterleiding Maatschappij Limburg (WML).

Klager geeft aan dat de jaarafrekening van WML zo hoog is dat het onmogelijk is dat hij al dat water in zijn eentje heeft verbruikt. Hij heeft daarom contact opgenomen met WML hierover. WML heeft aangegeven dat het onmogelijk is dat er zoveel water was verbruikt. Klager heeft dit bij verweerder aangegeven, samen met de eindafrekeningen van de afgelopen 4 jaar, om aan te geven wat een normaal gebruik voor klager is. De laatste werkelijk meteropname was op in 2020. Daarna zijn de jaarafrekeningen steeds gebaseerd op schattingen van het waterverbruik. Pas in 2023 heeft er weer een werkelijke meteropname plaatsgevonden. Het betreft een 'eigen opname' volgens de toelichting bij de jaarafrekening. Klager gaat uit van een lekkage omdat het onmogelijk

is dat hij zoveel water gebruikt heeft. Volgens klager is de cv-installatie geen gesloten systeem. Er kan namelijk water weglekken door het drukventiel van het expansievat. Daarbij is in de periode van de afrekening het expansievat stuk gegaan. Klager moest deze om de 6/7 weken bijvullen. Klager eist dat verweerder de rekening van WML betaalt.

Verweerder geeft aan dat naar aanleiding van de klacht over de WML jaarafrekening contact is gezocht met de installateur. Deze geeft aan dat er sprake is van een gesloten systeem en dat dit ervoor zorgt dat er geen water in die hoeveelheden kan wegstromen. Verder is gebleken dat de cv-ketel in 2020 is vervangen en dat recent het expansievat is vervangen. Verweerder geeft aan dat ook als het expansievat lekte daardoor nooit de hoeveelheid water kan zijn weggelekt die klager meldt. Verweerder geeft aan dat het ook mogelijk is dat de watermeter stuk is. Het is echter aan klager om dat door WML te laten controleren.

De commissie verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond. De klacht is gegrond voor zover klager aangeeft dat verweerder ten onrechte steeds heeft gezegd dat de cv-installatie een gesloten systeem is, zodat het onmogelijk is dat daar water uit is weggelekt. Zoals ter hoorzitting is besproken kan er namelijk wel degelijk water weglekken via de cv-installatie. Het verwarmingssysteem is weliswaar een gesloten systeem, maar in geval van een defect kan water weglekken via het expansievat en via de inlaatcombinatie. Dat had verweerder duidelijker aan klager kunnen communiceren. Nu voelde klager zich niet serieus genomen.

De klacht is ongegrond voor zover klager eist dat verweerder de WML jaarafrekening betaalt. Uitgangspunt is namelijk dat iedereen zijn eigen schade draagt. Tenzij duidelijk is dat iemand anders voor die schade aansprakelijk is. Klager moet daarom zelf zijn WML jaarafrekening betalen, tenzij hij aantoont dat het water is weggelekt door een kapotte cv-installatie waarvoor verweerder verantwoordelijk is. Klager is er niet in geslaagd dat aan te tonen. Uit alle informatie waarover de commissie beschikt, blijkt niet dat de inlaatcombinatie stuk was. De commissie gaat er daarom vanuit dat de inlaatcombinatie niet stuk is geweest en het hoge waterverbruik niet heeft veroorzaakt. Uit de informatie waarover de commissie beschikt blijkt wel dat het expansievat stuk was en is vervangen. Wat er precies kapot was aan het expansievat, blijkt niet uit de stukken. Dat er inderdaad een grote hoeveelheid water is weggelekt via het expansievat kan de commissie daarom niet vaststellen. Als er op dat moment van vervanging grote hoeveelheden water weglekten via het expansievat, dan zou het zijn opgevallen als er zoveel water via het expansievat zou zijn weggelekt. Er zijn zijn onvoldoende aanwijzingen om aan te nemen dat het grote waterverbruik het gevolg is van een kapotte cv-installatie. Daarom hoeft verweerder de rekening niet te betalen.

### **Voorbeeld 2 uit fase 3**

De klacht heeft betrekking op de eindafrekening bij het einde van de huur.

Klaagster geeft aan dat zij, wegens gezondheidsredenen, niet in staat was om naar de eerste en tweede eindopname van haar woning te komen. Zij is zeer slecht ziend. Naar aanleiding van de eerste eindopname heeft klaagster verf verwijderd van alle wand contactdozen, gaatjes in de muren gevuld en nogmaals alles gereinigd. Daarnaast ging de nieuwe bewoner akkoord met de overname van de woning in de staat waarin die bij de vooropname verkeerde. Maar verweerder ging niet akkoord en bleef bij de kosten van de eindopname. Klaagster voelde zich daardoor gedwongen om de kleine reparaties op te lossen. Voor klaagster is het niet duidelijk waar verweerder nog een probleem van maakt. Klaagster voelt geen begrip van verweerder voor de situatie waar ze in zit. Tijdens de zitting is het voor klaagster duidelijk geworden dat bij de definitieve eindafrekening alleen nog een ontbrekende wandcontactdoos en het vervangen van een beschadigde deur in rekening worden gebracht. Klaagster heeft aangegeven dat de deur inderdaad tijdens een verhuizing is beschadigd en dat zij deze niet goed heeft kunnen repareren. De wandcontactdoos heeft er nooit gezeten. Toen klaagster de woning kreeg, was de (elektriciteitsvoorziening van de) afzuigkap rechtstreeks aangesloten op de elektriciteitskabels in het gat in de muur.

Verweerder heeft aangegeven dat tijdens het verhuisadviesgesprek richtlijnen en afspraken over hoe de woning opgeleverd dient te worden zijn doorgenomen met klaagster. Tijdens de eindopname was klaagster niet aanwezig. Er is uit coulance een nieuwe datum voor een tweede eindopname gepland, zonder dat de huur(betaling) doorliep. Verweerder heeft meerdere keren met klaagster gebeld over wat er nog moest gebeuren en ook over welke posten nog open staan. Het gaat uiteindelijk nog om het vernieuwen van de slaapkamerdeur en het ontbrekende stopcontact in de keuken. Over te nemen zaken door de nieuwe huurder worden altijd vastgelegd in een overnamedocument dat naar verweerder wordt gestuurd. De staat van de woning kan niet door de nieuwe huurder akkoord worden bevonden. Verweerder bepaalt de basiskwaliteit en veiligheid van de woning. Gezien de staat van de beschadigde deur is het niet mogelijk dit als een uitzondering te zien. De schade is nog zichtbaar en dus niet goed gerepareerd. Verweerder kan tijdens de hoorzitting niet vaststellen dat het stopcontact in de keuken al ontbrak bij aanvang van de huurovereenkomst met klaagster.

De commissie verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Voor wat betreft de beschadigde deur acht de commissie de klacht ongegrond. Klaagster heeft ter zitting zelf ook aangegeven dat deze deur beschadigd is geraakt in de periode dat zij de woning huurde en dat hij niet goed is gerepareerd, omdat klaagster dat zelf niet beter kon. Verweerder mag de kosten van vervanging van de deur daarom voor rekening van klaagster brengen. Dat de nieuwe huurder akkoord was met de staat van de deur maakt het voorgaande niet anders. Met verweerder is de commissie van oordeel dat het verweerder is toegestaan een bepaalde basiskwaliteit van de woning in acht te nemen.

Voor wat betreft het ontbreken van de contactdoos acht de commissie de klacht gegrond. De commissie heeft geen reden te twifelen aan de verklaring van klaagster dat deze

contactdoos al ontbrak bij aanvang van de huur. In dit geval vindt de commissie het niet redelijk van klaagster te verlangen dat zij dit aantoont met documenten over de staat waarin het gehuurde verkeerde ten tijde van de aanvang van de huur. Klaagster heeft namelijk uitgelegd dat het gat in de muur destijds onder de behuizing van de afzuigkap zat en daarom aan het oog was onttrokken. Dat dit bij de aanvang van de huur is gezien, acht de commissie daarom niet aannemelijk. Verweerder mag de kosten van het plaatsen van de wandcontactdoos daarom niet voor rekening van klaagster brengen.

## 8. VERGELIJKING MET VOORGAANDE JAREN

Indien we de gegevens over de in een zitting behandelde klachten vergelijken met de voorgaande jaren komen we tot het volgende overzicht.

<b>jaar</b>	<b>aantal zittingen</b>	<b>behandelde zaken</b>
2002	6	15
2003	4	9
2004	9	12
2005	10	18
2006	8	11
2007	8	12
2008	8	11
2009	9	19
2010	5	10
2011	12	13
2012	8	11
2013	9	11
2014	18	20
2015	13	17
2016	6	11
2017	14	18
2018	9	12
2019	5	6
2020	8	10
2021	21	30
2022	15	33
2023	12	24



## **9. SLOTWOORD:**

Traditiegetrouw sluit de commissie het jaarverslag af met een slotwoord.

Helaas moet de commissie dit jaar afscheid nemen van drie leden. Vanaf deze plek wil ik mevrouw Mertens-Steeghs, mevrouw Duijvestijn en de heer Dings bedanken voor hun jarenlange inzet voor de commissie!

Ook in 2024, in een deels nieuwe samenstelling, zal de commissie op een neutrale, serieuze en gedegen manier de klachten behandelen die worden voorgelegd.

Roermond, maart 2024