Jaarverslag 2025 Geschillencommissie Acantus

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Geschillencommissie van Acantus. Met dit verslag geven wij inzicht in de werkzaamheden van de Geschillencommissie in het afgelopen jaar en in de geschillen die aan ons zijn voorgelegd.

De Geschillencommissie heeft een onafhankelijke rol in situaties waarin huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. In zulke gevallen is het van belang dat er een toegankelijke en zorgvuldige procedure is, waarin ruimte is voor hoor en wederhoor en waarin geschillen objectief worden beoordeeld. De commissie geeft daar invulling aan door partijen de gelegenheid te geven hun kant van het verhaal toe te lichten, de feiten en omstandigheden zorgvuldig te wegen en haar adviezen helder en gemotiveerd te formuleren.

De zaken die in 2025 aan de commissie zijn voorgelegd, laten opnieuw zien dat geschillen zelden alleen over de inhoud gaan. Regelmatig spelen ook communicatie, verwachtingen en de duidelijkheid van de informatievoorziening een belangrijke rol. Juist daar kan onvrede ontstaan of zelfs verder oplopen. Dat onderstreept hoe belangrijk het is dat huurders tijdig, zorgvuldig en helder worden geïnformeerd en dat signalen door Acantus serieus worden opgepakt.

Ik hoop dat dit jaarverslag laat zien dat een zorgvuldige behandeling van klachten en geschillen ertoe doet. Dat is in de eerste plaats belangrijk voor huurders. Als zij er met de corporatie niet uitkomen, moet duidelijk zijn dat hun geschil onafhankelijk, zorgvuldig en onpartijdig wordt beoordeeld. Ook voor Acantus is die zorgvuldigheid van waarde, omdat de behandeling van geschillen niet alleen bijdraagt aan transparantie en vertrouwen, maar ook vanuit een ander perspectief zichtbaar kan maken welke onderdelen van de dienstverlening aandacht vragen.

Door het aflopen van de zittingstermijn van Sandra van Brummen is haar lidmaatschap van de commissie beëindigd. Op voordracht van Acantus heeft Jack Hofman haar opgevolgd. Ik dank Sandra voor haar inzet in de afgelopen jaren. Daarnaast spreek ik mijn waardering uit voor de inzet van de commissieleden en het secretariaat. Dankzij hun betrokkenheid en inzet heeft de Geschillencommissie ook in 2025 haar werk op een onafhankelijke en zorgvuldige wijze kunnen uitvoeren.

Wouter van der Tuin
Voorzitter Geschillencommissie Acantus

Dit is een verslag van de werkzaamheden van de Geschillencommissie in het jaar 2025. Conform artikel 13 lid 2 van het Reglement Geschillencommissie Acantus wordt dit verslag jaarlijks uitgebracht en gedeeld met de directie en de huurdersorganisaties van Acantus.

Inleiding
Het aantal behandelde geschillen is in 2025 ten opzichte van de jaren 2022-2024 met één geschil toegenomen (tabel 1). In 2025 hebben huurders acht geschillen ingediend. Hiervan zijn drie geschillen niet tot een zitting gekomen. Bij deze drie was de klachtenprocedure niet geheel doorlopen; na het doorlopen van de klachtenprocedure is met de huurders overeenstemming bereikt. Voor vijf geschillen zijn zittingen geweest.

In tabel 1 zijn de ingediende geschillen uit de periode 2022 – 2025 gerubriceerd naar het onderwerp van het geschil. Terugkerend onderwerp van geschil zijn de onderhoudsklachten. In 2025 leverde dit één geschil op, voor de jaren 2022 en 2024 waren dit twee geschillen. De onderwerpen van de geschillen in 2025 zijn in de jaren daarvoor niet eerder onderwerp van geschil geweest.

Tabel 1. Onderwerpen behandelde geschillen.

Onderwerp geschil	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Onderhoudsklachten	2	1	2	1
Aanvraag extra zonnepanelen			1	
Reactietijd en afhandeling huuropzegging/verhuiskosten			1	
Huurprijsbeleid		1		
Sociale urgentie woonruimte		1		
Aanpassing WMO voorzieningen		1		
Oplevering nieuwbouwwoning	1			
Vergoeding bij schade	1			
Ervaren overlast van buren				1
Renovatiewerkzaamheden				1
Informatievoorziening bij projecten				1
Informatie bij betrekken nieuwe woning				1
Totaal	**4**	**4**	**4**	**5**

Geschillen in 2025

Hieronder volgt een beschrijving van de vijf ingediende geschillen, de uitspraken en de adviezen. Ook wordt aangegeven in welke mate de directie van Acantus de adviezen van de Geschillencommissie heeft overgenomen.

Op **3 juli 2025** vond er een zitting plaats naar aanleiding van een geschil ingediend door een huurder uit Appingedam. De huurder had vochtproblemen in de schuur, water in de kruipruimte, scheurvorming aan de binnenzijde van de woning en ervaarde onvoldoende communicatie en opvolging van zijn meldingen.

Advies Geschillencommissie
De Geschillencommissie heeft de woning bezocht om een goed beeld te krijgen van de problematiek. Na het doornemen van de schriftelijk ingediende stukken en het horen van huurder en medewerkers van Acantus beschouwt de Geschillencommissie het geschil ten aanzien van de vochtproblematiek in de schuur, de scheurvorming aan de binnenkant van de woning en de communicatie door Acantus als gegrond. Het geschil ten aanzien van het water in de kruipruimte beschouwt de Geschillencommissie als ongegrond. De kruipruimte voldoet namelijk aan de redelijke eisen die eraan gesteld mogen worden.

De Geschillencommissie adviseert het volgende:
1. Acantus verhelpt de structurele vochtproblemen in de schuur. Tegelijkertijd wordt de huurder gevraagd om hieraan bij te dragen door zijn achtertuin gedeeltelijk te ontstenen.
2. Acantus heeft voorgesteld om de kruipruimte te isoleren met een nieuw kruipluik. De huurder wordt gevraagd om hiermee in te stemmen.
3. De scheurvorming aan de binnenzijde is al hersteld als de Geschillencommissie de woning bezoekt. Acantus wordt gevraagd om eventuele toekomstige schade door krimpscheuren adequaat te herstellen.
4. De meldingen van de huurder zijn door Acantus onvolledig en te laat opgevolgd. Acantus wordt gevraagd om de huurder dit aan de huurder te laten weten en een welgemeend excuus te geven.

De directie van Acantus heeft het advies van de Geschillencommissie geheel overgenomen.

Op **16 juli 2025** vond er een zitting plaats naar aanleiding van een geschil ingediend door een huurder uit Delfzijl. De huurder had klachten over de aanpak van en communicatie over de renovatie van de woning.

Advies Geschillencommissie
Huurder eiste kort voor de uitvoering van de werkzaamheden een gehele renovatie van de woning. Deze eis is door de Geschillencommissie ongegrond verklaard omdat huurder schriftelijk had ingestemd met de woningverbetering. Hiermee verplicht huurder zich om de aannemer de gelegenheid te geven de werkzaamheden uit te voeren.
Bij het uitvoeren van renovatiewerkzaamheden kan de huurder (over)last ervaren van de werkzaamheden. De Geschillencommissie is van mening dat dit niet te voorkomen valt en vindt de eis van huurder ongegrond. Tijdens de zitting zijn er tussen huurder en Acantus

afspraken gemaakt over specifieke werkzaamheden en om dit zo goed mogelijk te laten verlopen.

De klacht van huurder over de aanpak en communicatie vanuit Acantus over het renovatieproject vindt de Geschillencommissie gegrond. De Geschillencommissie is van mening dat Acantus bewoners duidelijker moet informeren over aanvangsdatums en tijdstippen.

De directie van Acantus heeft het advies van de Geschillencommissie geheel overgenomen.

Op **8 oktober 2025** vond er een zitting plaats naar aanleiding van een geschil ingediend door een huurder uit Veendam. De huurder had een geschil over de wijze van aanpak door Acantus van overlastmeldingen.

Advies Geschillencommissie
Aan de hand van de processtukken en na het horen van beide partijen beschouwt de Geschillencommissie het geschil als ongegrond.
De leden van de Geschillencommissie kunnen zich levendig voorstellen dat het zeer vervelend is om geconfronteerd te worden met ongewenst gedrag van buren. De door huurder aangedragen vormen van overlast zijn waarnemingen van hinder. Om hierop juridische maatregelen te nemen door Acantus is niet mogelijk.
Het oordeel van de Geschillencommissie is dat Acantus voldoende heeft gedaan om de vermeende overlast te beëindigen.

De directie van Acantus heeft het advies van de Geschillencommissie geheel overgenomen.

Op **13 november 2025** vond er een zitting plaats naar aanleiding van een geschil ingediend door een huurder uit Veendam. De huurder stelde dat Acantus geen informatie over aanstaande werkzaamheden had gegeven. Tijdens die werkzaamheden kon hij gedurende 5 dagen geen gebruik maken van zijn garage. Wanneer Acantus hem had geïnformeerd, dan had hij de mogelijkheid gekregen om tijdig voorbereidingen te treffen om de goederen in zijn garage tijdelijk ergens anders onder te brengen.
Klachten over de gang van zaken die de huurder heeft ingediend werden niet of te laat door Acantus beantwoord. De huurder wil compensatie van de huur van de garage.

Advies Geschillencommissie
De Geschillencommissie beschouwt na beoordeling van de schriftelijk ingediende stukken en het horen van huurder en medewerkers van Acantus de klachten als gegrond.

De Geschillencommissie adviseert Acantus om de huurder een compensatie te verstrekken voor tenminste 5 dagen van de maandhuur. Gegeven het oordeel dat de huurder voorafgaand niet is geïnformeerd over de werkzaamheden, geen maatregelen heeft kunnen treffen om de opslag in de garageboxen tijdelijk elders onder te brengen, lang heeft moeten wachten op reacties en op een redelijk compensatiebedrag, meent de Geschillencommissie dat excuses en een ruimhartige berekening van de huurcompensatie gepast zijn.
Gelet op wat ter zitting is besproken, adviseert de commissie Acantus om het klachtenproces als volgt te verbeteren:

1. Indien de afgesproken reactietermijn niet gehaald wordt, dient de klager actief geïnformeerd te worden over de reden hiervan en dient er een nieuwe termijn kenbaar gemaakt te worden.

2. Zorg voor een duidelijke procedure voor het monitoren en overdragen van klachten, zodat klachten niet ‘stilvallen’ in de organisatie bij uitval of vertrek van medewerkers.

De directie van Acantus heeft het advies van de Geschillencommissie geheel overgenomen.

Op **11 februari 2026** heeft de Geschillencommissie het geschil behandeld, nog ingediend in 2025 door een huurster uit Delfzijl. Huurster stelde dat Acantus haar bij het aangaan van het contract niet geïnformeerd heeft dat een derde partij toegang had tot de meterkast van de woning. Dat Acantus niet volledig en niet-tijdig heeft gereageerd op de meldingen. En over het uitblijven van een oplossing van het probleem.

Advies Geschillencommissie
Na het ter plekke bekijken van de situatie, de beoordeling van de stukken en het horen van beide partijen, acht de Geschillencommissie het geschil gegrond.

De geschillencommissie adviseert Acantus om bij het aangaan van een contract de huurder te informeren over alle specifieke eigenschappen van de woning. En zorg ervoor dat de informatie hierover correct en volledig is.
Over het oplossen van het in bezit zijn van een sleutel bij een derde partij, adviseert de Geschillencommissie Acantus om in overleg met huurder een tijdelijke passende oplossing te vinden. Wanneer er een nieuw sleutelplan is voor het wooncomplex wordt geadviseerd om de huurders hierover schriftelijk te informeren.
Tijdens het klachtenproces is de zorgvuldigheid in communicatie onvoldoende geweest. Dit heeft de klacht onnodig verzwaard en het vertrouwen in Acantus ondermijnd.
De Geschillencommissie adviseert Acantus om hier te monitoren dat klachten niet stilvallen. En dat huurders tussentijds worden geïnformeerd over de voortgang van de klacht.

De directie van Acantus heeft het advies van de Geschillencommissie geheel overgenomen.

Jaarlijks overleg
Het jaarlijks overleg van de Geschillencommissie werd gehouden op 9 april 2025 in Veendam. Hierbij werd Acantus vertegenwoordigd door de bestuurder, de heer R. Waarsing en manager Wonen, mevrouw Y. van Cooten.

Samenstelling Geschillencommissie Acantus 2025

Wouter van der Tuin	voorzitter, op voordracht van de huurdersorganisaties en Acantus
Tom van Dijk	lid, op voordracht van de huurdersorganisaties
Jannie Rozema	lid, op voordracht van Acantus
Arnout Eisinga	plaatsvervangend voorzitter, op voordracht van de huurdersorganisaties en Acantus
Froukje Darwinkel	plaatsvervangend lid, op voordracht van de huurdersorganisaties
Sandra van Brummen-Schrik	plaatsvervangend lid, op voordracht van Acantus (tot en met 31 mei 2025)
Jack Hofman	plaatsvervangend lid, op voordracht van Acantus (m.i.v. 1 juni 2025)

Benoemingsperiodes

In 2025 eindigde de eerste termijn van mevrouw S. van Brummen-Schrik. Zij heeft om persoonlijke redenen de keuze gemaakt om geen gebruik te maken van de tweede termijn. De vrijkomende functie van plaatsvervangend lid op voordracht van Acantus is per 1 juni 2025 ingevuld door de heer J. Hofman.

De zittingsperiodes per ultimo 2025 zijn als volgt:

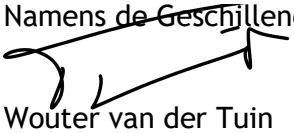
Tom van Dijk	derde termijn (1 juli 2023 t/m 30 juni 2027)
Jannie Rozema	tweede termijn (1 november 2023 t/m 31 oktober 2027)
Wouter van der Tuin	eerste termijn (1 april 2022 t/m 31 maart 2026)
Froukje Darwinkel	tweede termijn (22 september 2022 t/m 21 september 2026)
Arnout Eisinga	eerste termijn (1 december 2024 t/m 30 november 2028)
Jack Hofman	eerste termijn (1 juni 2025 t/m 31 mei 2029)

Secretariaat Geschillencommissie Acantus

Het secretariaat van de Geschillencommissie werd in 2025 gevoerd door de heren Gerard Berg en Harry Doornbos.

Aldus vastgesteld op 28 april 2026.

Namens de Geschillencommissie van Acantus,



Wouter van der Tuin
Voorzitter