



JAARVERSLAG 2022

Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 10 mei 2023
door de voorzitter van de Klachtencommissie

Inhoud

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 3 |
| 1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen..... | 4 |
| 1.1 Landelijke ontwikkelingen..... | 8 |
| 1.2 Klachtenreglement 2019..... | 9 |
| 1.3 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie..... | 9 |
| 1.4 Geactualiseerd Voorbeeld-Klachtenreglement Aedes..... | 9 |
| 2. Basis en samenstelling Klachtencommissie..... | 10 |
| 3. Basis en samenstelling Stuurgroep..... | 11 |
| 4. Werkwijze..... | 13 |
| 5. Overlegvormen en communicatie..... | 13 |
| 6. Klachten in 2022..... | 15 |
| 7. Financiële verantwoording..... | 18 |
| 8. Vergoedingen..... | 20 |

Namen en afkortingen

| | |
|-------|--|
| Aedes | Aedes, vereniging van woningcorporaties |
| Amvb | Algemene maatregel van bestuur |
| AVG | Algemene verordening gegevensbescherming |
| Btiv | Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting |
| KCWZH | Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland |
| HC | Huurcommissie |
| KWH | Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector |
| MvT | Memorie van Toelichting |
| UHW | Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte |
| Wonw | Woningwet |

Voorwoord

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) functioneerde in 2022 als onafhankelijk orgaan voor 35 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders. Klachten, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet. Eind 2022 beheerden deze corporaties circa 285.650 huurwoningen.

Als alom bekend ontstond in 2020 de coronacrisis, die geen persoon en organisatie onopgemerkt voorbijging. Dat bleek ook voor betrokkenen bij de KCWZH en in haar praktijk, gelet op de 'bepalingen' waaraan de KCWZH gevolg moest geven.

In dit verslag noemen we slechts enkele zakelijke gevolgen, zoals dat zowel de Voorjaarsvergadering als de Najaarsvergadering met contactpersonen van woningcorporaties online moesten worden uitgevoerd.

Bij het behandelen van klachten was eveneens vindingrijkheid geboden. Zo zijn hoorzittingen soms uitgesteld en is een aantal klachten met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld. Eveneens zijn online hoorzittingen aangeboden, maar klagers hebben daarvan afgezien.

- In 2022 zijn aan de commissie 141 zaken voorgelegd (2021: 116). Daarvan waren er 115 ontvankelijk (2021: 81).
- De commissie deed in 2022 uitspraak in 89 zaken. Hiervan zijn er 18 reeds in 2021 ingediend. In 13 van de in 2022 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2023 uitspraak te doen.
- Tijdens het verslagjaar zijn 32 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken. Hiervan is er 1 die ingediend was in 2021.
- In 2022 viel bij 44 gevallen het oordeel van de commissie uit in het voordeel van de klager (2021: 17). Hiervan zijn er 10 die ingediend waren in 2021.

De KCWZH ontving van deelnemende corporaties geen melding dat een gegeven advies niet opgevolgd zou worden.

De netto kosten van de KCWZH kwamen in 2022 uit op € 162.350 (€ 109.263 in 2021, € 86.713 in 2020 en € 95.481 in 2019). De vaste kosten per verhuureenheid bedroegen in 2022 € 0,25 (€ 0,20 in 2021, € 0,16 in 2020 en € 0,18 in 2019), terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 667 bedroegen (€ 493 in 2021, € 504 in 2020 en € 575 in 2019). De toename van de kosten in 2022 ligt voor 30% aan de toename vaste kosten en voor 70% aan de toename van het aantal klachten en de kosten per klacht. Van de kostenstijging klachten komt 33% voort uit meer klachten en 67% uit meer kosten per klacht. Het percentage ontvankelijke klachten nam toe van 71,6% naar 81,6%.

De Klachtencommissie bedankt de corporaties voor hun vertrouwen in haar. In 2022 heeft de heer mr. P.G.A. van der Sanden als voorzitter van de Stuurgroep KCWZH gefungeerd, zoals hij dat ook al vijf jaar eerder deed. Op 31 december 2022 heeft de heer Van der Sanden zijn functie neergelegd. We hebben hem met veel complimenten voor zijn inzet en bijdrage aan de Stuurgroep bedankt. Mevrouw mr. C.N. Vermeulen BBA is per 1 januari 2023 als opvolgende voorzitter van de Stuurgroep KCWZH aangetreden.

mr. I. Ahmed,
Voorzitter Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2022 waren de volgende corporaties bij de Klachtencommissie aangesloten:

| Naam deelnemende corporatie ¹ | Aantal woon- gelegenheden ² | Jaardeel actief | Verdeelsleutel voor vaste kosten: woongelegenheden * jaardeel actief ³ |
|--|---|--------------------|--|
| Arcade Wonen | 8.980 | 1,00 | 8.980 |
| De Goede Woning | 6.147 | 1,00 | 6.147 |
| De Leeuw van Putten (per 1-7-2022)* | 3.897 | 0,50 | 1.948 |
| De Zes Kernen | 1.362 | 1,00 | 1.362 |
| Dunavie | 7.281 | 1,00 | 7.281 |
| DUWO | 33.398 | 1,00 | 33.398 |
| Fien Wonen | 3.166 | 1,00 | 3.166 |
| Groen Wonen Vlist | 1.030 | 1,00 | 1.030 |
| Haag Wonen | 20.982 | 1,00 | 20.982 |
| Lek en Waard Wonen | 2.450 | 1,00 | 2.450 |
| Poort6 | 6.497 | 1,00 | 6.497 |
| Qua Wonen | 8.552 | 1,00 | 8.552 |
| Ressort Wonen | 2.307 | 1,00 | 2.307 |
| Rhiant | 1.792 | 1,00 | 1.792 |
| Rijswijk Wonen | 6.326 | 1,00 | 6.326 |
| Rondom Wonen | 2.407 | 1,00 | 2.407 |
| Staedion | 36.391 | 1,00 | 36.391 |
| Tablis Wonen | 4.384 | 1,00 | 4.384 |
| Trivire | 13.392 | 1,00 | 13.392 |
| Vidomes | 16.823 | 1,00 | 16.823 |
| Wassenaarsche Bouwstichting | 2.563 | 1,00 | 2.563 |
| Wonen Midden-Delfland | 2.048 | 1,00 | 2.048 |
| Wonen Wateringen | 2.586 | 1,00 | 2.586 |
| Wbv Beter Wonen | 265 | 1,00 | 265 |
| Wbv Heerjansdam | 534 | 1,00 | 534 |
| Wbv Hoek van Holland | 1.961 | 1,00 | 1.961 |
| Wbv Poortugaal | 1.168 | 1,00 | 1.168 |
| Wbv Reeuwijk | 1.098 | 1,00 | 1.098 |
| Wbv St, Willibrordus (per 1-7-2022)* | 1.348 | 0,50 | 674 |
| Woonbron | 36.268 | 1,00 | 36.268 |
| WoonCompas | 9.822 | 1,00 | 9.822 |
| Woonforte (per 1-10-2022)* | 11.728 | 0,25 | 2.455 |
| Wooninvest | 7.877 | 1,00 | 7.877 |
| Woonkracht 10 | 10.957 | 1,00 | 10.957 |
| Woonpartners MH (per 1-4-2022)* | 7.863 | 0,75 | 5.897 |
| Totaal | 285.650 | | 273.694 |

1 Deelnemende corporaties: 35

In de loop van 2022 traden vier corporaties toe: Woonpartners Midden-Holland per 1 april 2022, De Leeuw van Putten én Woningbouwvereniging St. Willibrordus per 1 juli 2022, tenslotte Woonforte per 1 oktober 2022. Per 31 december 2022 telde de KCWZH 35 deelnemende corporaties.

Vanwege een fusie tussen Woonvisie Ridderkerk met Wooncompas Rotterdam heeft Wooncompas op 15 augustus 2022 haar deelname opgezegd en is haar lidmaatschap per 31 december 2022 beëindigd.

2 Aantal woongelegenheden

Elk jaar stelt de KCWZH het aantal woongelegenheden van de deelnemende corporaties opnieuw vast. Niet alleen voor het verdelen van kosten maar ook voor het Jaarverslag. Artikel 14 Convenant KCWZH 2021 luidt: *'De deelnemers betalen de vaste kosten naar rato van het aantal woongelegenheden per ultimo het voorafgaande jaar (telling conform Aedes-Benchmark, of – bij ontbreken daarvan – volgens de Jaarrekening.'* De Aedes-Benchmark bevat dit aantal niet meer, reden waarom in 2022 het aantal woongelegenheden aan de Jaarrekeningen is ontleend. Bij het afrekenen en het opstellen van het Jaarverslag 2022, in het voorjaar van 2023, gaat het om aantallen huurwoningen per 31 december 2021 (t-1).

Het verzamelen van deze aantallen is een taak van de administratie – zij heeft de aantallen vermeld in kolom 2 van de tabel op pagina 1 van dit hulpdocument per corporatie opgevraagd. Voor dit doel gebruiken we de 'dVi' (de verantwoordingsinformatie). Dat is een uniforme opgave, waarop accountscontrole plaatsvindt, lees controle op het juist en volledig toepassen van geldende regels. Iedere corporatie vult deze opgave in voor 1 juli van ieder jaar en dan over het afgelopen jaar. Zie als voorbeeld deze opgave van Vidomes:

| 2.1 A – Opgave op niveau van eenheid in exploitatie – Totaal – DAEB | |
|---|-------------------------|
| | Aantal 31 december 2021 |
| Woonruimte | 16.461 |
| Bedrijfsruimte | 389 |
| Maatschappelijk vastgoed | 2 |
| Intramuraal zorgvastgoed | 614 |
| Parkeergelegenheid | 1 |
| Totaal | 17.467 |
| 2.1 A – Opgave op niveau van eenheid in exploitatie – Totaal – niet-DAEB | |
| | Aantal 31 december 2021 |
| Woonruimte | 362 |
| Bedrijfsruimte | 79 |
| Maatschappelijk vastgoed | 27 |
| Intramuraal zorgvastgoed | 1 |
| Parkeergelegenheid | 1.439 |
| Totaal | 1.908 |

Uit deze opgave per 1 juli 2022 blijkt dat per 31 december 2021 het aantal voor de KCWZH relevante woongelegenheden van Vidomes bedraagt: $16.461 + 362 = 16.823$ woongelegenheden. Daartoe rekenen we:

- zelfstandige sociale huurwoningen,
 - onzelfstandige sociale huurwoningen,
 - zelfstandige vrije sector woningen en
 - onzelfstandige vrije sectorwoningen,
- verspreid over DAEB en niet-DAEB. BOG (bedrijfsmatig vastgoed), MOG (maatschappelijk vastgoed) en parkeergelegenheden vallen er niet onder. Deze telling kan gelden als een logische en doelmatige toepassing van artikel 14 Convenant KCWZH 2021, ook qua tijdigheid: wanneer de KCWZH haar Jaarverslag 2022 in maart/april 2023 vaststelt zijn de aantallen woningen per t-1 (ultimo 2021) beschikbaar. Deze telling berust op een uniforme, betrouwbare grondslag en is efficiënt opvraagbaar.

3 Verdeelsleutel voor vaste kosten

Zoals blijkt in het Jaarverslag 2021 (zie pagina's 16 en 17) wordt het onderscheid tussen variabele en vast kosten conform de artikelen 13 t/m 16 Convenant KCWZH als volgt berekend:

Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen

- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen voor het deelnemen aan vergaderingen (divers overleg zoals van de Stuurgroep).
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, kantoorkosten en onderhoud website).
- Kosten administratie: Kosten financiële administratie.
- Overige algemene kosten: Vaste kosten hierboven nog niet genoemd, vooral kosten Stuurgroep, waaronder kosten Voorzitter Stuurgroep.

Variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal zittingen

- Beoordeling klachten: Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Klachtencommissie voor het beoordelen van klachten op ontvankelijkheid en verdeling over de zittingscommissies.
- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in de klacht betrokken is.

Toepassing verdeelsleutel voor vaste kosten in 2022

In 2021 nam elke corporatie gedurende het gehele jaar deel aan de KCWZH. De vaste kosten zijn toen zonder omwegen naar rato van het aantal woongelegenheden verdeeld. In 2022 zijn in de loop van dat jaar op verschillende data vier corporaties toegetreden (zie hiervoor ad 1). Dat kwam in eerdere jaren ook wel voor, laatstelijk in 2019. Toen is besloten tot een verdeelsleutel voor de vaste kosten die rekening hield met het 'jaardeel actief'. Kort gezegd: een corporatie met 5.000 woongelegenheden, die toetrad per 1 juli telde bij het verdelen van vaste kosten mee voor 0,5 jaar, oftewel op basis van 2.500 woongelegenheden. En om vaste kosten per woongelegenheden te berekenen werd het daarvoor geldende totale aantal van alle corporaties ook verminderd met 2.500.

Ervan uitgaande dat deze verdeelsleutel voor de vaste kosten in 2022 wederom geldt, leidt dat tot input zoals die in de tabel op pagina 1 van dit 'hulpdocument' al bleek, in de laatste kolom, met betrekking tot vier toetgetreden corporaties:

- Stichting De Leeuw van Putten, vanaf 1 juli 2022, woongelegenheden 3.897, verdeelsleutel 1.948;
- Wbv St. Willibrordus, vanaf 1 juli 2022, woongelegenheden 1.348, verdeelsleutel 674;
- Woonforte, vanaf 1 oktober 2022. woongelegenheden 11.728, verdeelsleutel 2.455;
- Woonpartners Midden-Holland, vanaf 1 april 2022, woongelegenheden 7.863, verdeelsleutel 5.897;

Totaal aantal woongelegenheden van alle 35 corporaties 285.650. Echter, in 2022 voor verdeelsleutel van vaste kosten rekenen met 273.694 woongelegenheden vanwege zojuist genoemde vier aanpassingen.

Deze berekening dient aan de administratie te worden gevraagd via de spreadsheet die aan het verrekenen van kosten van de KCWZH ten grondslag ligt, zoals die ook blijkt in de samenvattende presentatie daarvan in het Jaarverslag (in 2021 op pagina 16). Om verrassingen en tijdnood te voorkomen: dit vereist overleg tussen Stuurgroep en administratie op korte termijn (januari 2023).

1.1 Landelijke ontwikkelingen

Een belangrijke verandering die in 2022 heeft plaatsgevonden is dat artikel 70 Woningwet voorschrijft dat woningcorporaties zich moeten richten op het bouwen en beheren van woningen in hun kerngebied. Dit betekent dat woningcorporaties zich moeten concentreren op het gebied waarin zij al actief zijn en waar zij al woningen bezitten. Deze concentratie is bedoeld om te voorkomen dat woningcorporaties zich bezighouden met activiteiten die buiten hun expertisegebied liggen.

Een andere belangrijke verandering was dat woningcorporaties in 2022 meer geld moesten uitgeven aan het onderhoud van hun woningen. Artikel 92 Woningwet schrijft voor dat woningcorporaties een minimale hoeveelheid geld moeten uitgeven aan onderhoud om te zorgen dat hun woningen in goede staat blijven. Dit is belangrijk om ervoor te zorgen dat de woningen betaalbaar en leefbaar blijven voor huurders.

Daarnaast dienen woningcorporaties in 2022 te blijven voldoen aan de regels voor passend toewijzen. In artikel 54a van de Woningwet staat beschreven dat woningcorporaties verplicht zijn om de huurwoningen passend toe te wijzen aan huishoudens met een laag inkomen. Het artikel schrijft voor dat woningcorporaties bij de toewijzing van hun huurwoningen rekening moeten houden met de huishoudgrootte en het inkomen van de huurder. Dit betekent dat de huurprijs van een woning moet passen bij het inkomen van de huurder. Hierbij gelden in 2022 de regels die zijn opgesteld door de Minister voor Milieu en Wonen in de zogenaamde 'passendheidstabellen'. Woningcorporaties dienen zich dus te houden aan de regels voor passend toewijzen zoals vastgesteld in de Woningwet en de passendheidstabellen.

Tenslotte staat in artikel 47a van de Woningwet beschreven dat er in 2022 eisen worden gesteld aan de samenwerking tussen woningcorporaties en gemeenten. Woningcorporaties moeten samenwerken met gemeenten om te zorgen voor voldoende betaalbare woningen in de gemeente. Dit kan bijvoorbeeld door gezamenlijk beleid te ontwikkelen op het gebied van wonen en door samen te werken bij de ontwikkeling van nieuwe woningbouwprojecten. De eisen die worden gesteld aan de samenwerking tussen woningcorporaties en gemeenten zijn opgenomen in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (Btiv) en in de Ministeriële regeling prestatieafspraken 2022-2026. Deze regelgeving geeft onder andere aan op welke terreinen de samenwerking zich dient te richten en welke doelstellingen er moeten worden behaald.

Al met al was 2022 voor woningcorporaties een jaar zijn waarin zij zich verder moesten aanpassen aan de nieuwe Woningwet. Het bouwen en beheren van woningen in het kerngebied, het uitgeven van meer geld aan onderhoud, het passend toewijzen van woningen en de samenwerking met gemeenten zijn allemaal belangrijke aspecten waar woningcorporaties rekening mee moesten houden.

Deze aanscherpingen van de missie van woningcorporaties maakt voor de KCWZH deel uit van haar toetsingskader bij het beoordelen van klachten.

1.2 Klachtenreglement 2019

Op 1 februari 2019 trad het 'Klachtenreglement 2019' van de KCWZH in werking. Hoe dit allemaal zo gekomen is, blijkt uit de 'Inleiding en algemene toelichting', die aan de bepalingen van dit reglement voorafgaat. Het Klachtenreglement 2019 bevat nu wél klachtrecht voor een kandidaat-huurder en klachtrecht voor een consument-koper van een door een corporatie verkochte woning (tenzij daarvoor een meer aangewezen andere organisatie bestaat). We hebben afgezien van een klachtrecht voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies in het kader van de Overlegwet. Dit omdat daarvoor de Huurcommissie al sinds 1 januari 2012 de wettelijk aangewezen landelijke geschillencommissie is. Meer of andere variaties ten opzichte van het Klachtenreglement van Aedes zijn al gauw strijdig met door de wetgever beoogde uniformering ter zake. De toepassing van het Klachtenreglement 2019 in het verslagjaar leidde niet tot meldingen die wijzen op behoefte aan wijziging ervan.

1.3 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie

Het Convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, dat per 1 januari 2015 in werking trad, was al geruime tijd aan herziening toe. Die wens is herhaaldelijk besproken tijdens vergaderingen van Contactpersonen van deelnemende corporaties en de Stuurgroep. In de loop van 2020 is die wens gerealiseerd: per 1 januari 2021 is het 'Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021' in werking getreden. In 2022 is geen behoefte gebleken aan verdere optimalisering van het Convenant.

1.4 Geactualiseerd Voorbeeld-Klachtenreglement Aedes

In 2018 heeft branchevereniging Aedes een nieuw Voorbeeld-Klachtenreglement gepubliceerd voor woningcorporaties. Dit reglement bood woningcorporaties een leidraad voor het opstellen van een klachtenreglement dat voldoet aan de eisen die in de Woningwet worden gesteld. KCWZH heeft hierop haar klachtenreglement aangepast en deze is op 1 februari 2019 in werking getreden.

Echter, per 1 januari 2022 is er een kleine wetswijziging in werking getreden die ervoor heeft gezorgd dat de minister opnieuw heeft aangewezen welk klachtenreglement woningcorporaties moeten toepassen. Het voornemen om dit besluit te nemen vloeit voort uit wijziging van art. 55b lid 3 Woningwet per 1 januari 2022, alsook uit het toen vervallen van art. 109 Btiv. Een en ander beschreef de KCWZH al (proactief) in paragraaf 1.1 van het Jaarverslag 2021 van de KCWZH.

De wijzigingen in het voorbeeld klachtenreglement zijn:

- Een andere formulering van de ontvankelijkheid bij de klachtencommissie. Hierdoor kan de klachtencommissie een oordeel geven over het afwijzen van urgentie wanneer er geen huisvestingsverordening geldt, en de corporatie zelf bepaalt wie voorrang krijgt of niet;
- Er is toegevoegd dat bij de beslissing op een klacht de bestuurder huurders actief moet informeren dat zij de mogelijkheid hebben hun klacht in te dienen bij de huurcommissie;

- In verband met de privacyregels is het niet meer voorgeschreven om het adres in het klachtenregister op te nemen.¹

De KCWZH zal in de loop van het jaar 2023 de onderwerpen ter hand nemen opdat daarover tijdens de Najaarsvergadering 2023 met contactpersonen van in de KCWZH deelnemende corporaties een besluit kan worden genomen.

2. Basis en samenstelling Klachtencommissie

De KCWZH is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit Convenant, evenals het door de KCWZH gehanteerde Klachtenreglement, is gepubliceerd via haar website. Voor het faciliteren en instandhouden van de Commissie is een Stuurgroep verantwoordelijk.

De Klachtencommissie telt negen commissieleden verdeeld over drie kamers. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundige, een jurist en een maatschappelijk verantwoordelijke. De leden zijn volgens een rooster benoemd door een vóór de instelling van de KCWZH bestaande geschillencommissie, of door corporaties, of door huurdersorganisaties of door de Stuurgroep van de KCWZH, afhankelijk van ten tijde van zo'n benoeming geldende regels en procedures.

In 2022 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

| Naam | Benoeming / herbenoeming |
|--|--|
| De heer I. Ahmed (voorzitter per 1 januari 2022) | Benoemd per 1 februari 2019, profiel juridisch, herbenoemd einde 2022, voor het laatst herbenoembaar per 2027 tot 31 januari 2031. |
| De heer F. van Heusden (vicevoorzitter) | Benoemd in 2015, profiel maatschappelijk, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoemd einde 2022 tot einde 2026. |
| Mevrouw A. Alblas (vicevoorzitter) | Benoemd in 2015, profiel bouwkundig, benoemd in 2015, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoemd einde 2022 tot einde 2026. |
| Mevrouw P.T.E. Lock | Benoemd in 2015, profiel juridisch, benoemd in 2015, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoemd einde 2022 tot einde 2026. |
| De heer B.C. Molenaar | Benoemd per 1 januari 2022, profiel financieel en volkshuisvestelijk, benoemd per 1 januari 2022, herbenoembaar per 1 januari 2026, voor het laatst herbenoembaar per 1 januari 2030 tot einde 2033. |

¹ <https://aedes.nl/huurbeleid-en-betaalbaarheid/voorbeeld-klachtenreglement-geactualiseerd>

| | |
|--|--|
| Mevrouw L.P. Spiessens | Benoemd per 1 januari 2022, profiel bouwkundig en juridisch. Herbenoembaar per 2026, voor het laatst benoembaar per 2030 tot einde 2033. |
| De heer G.C.J. Buijs | Benoemd per 1 januari 2022, profiel maatschappelijk en volkshuisvestelijk, herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot einde 2033. |
| Op 15 november 2022 zijn door de Najaarsvergadering van woningcorporaties als leden van de KCWZH benoemd: | |
| De heer T.D.J. Korevaar | Benoemd per 15 november 2022, profiel juridisch en economisch. Herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot en met 14 november 2034. |
| De heer R. Frijlink | Benoemd per 15 november 2022, profiel juridisch en openbaar bestuur. Herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot en met 14 november 2034. |

De KCWZH wordt secretariaeel ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem.
De financiële administratie wordt sinds 1 januari 2022 verzorgd door corporatie Vidomes.

3. Basis en samenstelling Stuurgroep

De aan het Convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en instandhouden van de Commissie. Voor de dagelijkse uitvoering daarvan is een Stuurgroep ingesteld. Deze Stuurgroep bestaat uit twee leden namens de corporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. Zij zijn benoemd voor vier jaar met één mogelijkheid van herbenoeming.

De Stuurgroep bestond in 2022 uit:

| Naam | Benoeming / Herbenoeming |
|--|---|
| De heer P.G.A. van der Sanden (voorzitter tot 31 december 2022) | Benoemd na instemming corporaties per 1 oktober 2016 op voordracht van Stichting Dunavie, profiel juridisch, in 2020 herbenoemd tot 1 oktober 2024. Afgetreden per 31 december 2022. |
| De heer J. Oomen | Benoemd na instemming corporaties per 1 maart 2019 op voordracht van Stichting Huurdersbelangen Duinstreek (huurdersorganisatie gelieerd aan Dunavie), profiel maatschappelijk, herbenoembaar in 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 maart 2027 tot en met 28 februari 2031. |
| De heer R. Klein | Benoemd na instemming corporaties per 1 juli 2019, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, profiel juridisch/maatschappelijk, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, herbenoembaar per 1 juli 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 juli 2027 tot en met 30 juni 2031. |
| Mevrouw C.N. Vermeulen (voorzitter per 1 januari 2023) | Benoemd na instemming corporaties per 1 januari 2022, op voordracht van Woonkracht10, profiel juridisch, maatschappelijk, volkshuisvestelijk en openbaar bestuur, herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot einde 2033. |

Met betrekking tot Stuurgroepleden is in het Convenant of in het Klachtenreglement geen maximale benoemingstermijn vastgesteld. Blijkens het 'Rooster van benoeming, herbenoeming en aftreden', goedgekeurd in de Voorjaarsvergadering op 23 juni 2020, is echter besloten maximaal drie termijnen van vier jaar aan te houden.

De Stuurgroep faciliteert de KCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor; de Voorjaarsvergadering en de Najaarsvergadering. De aangesloten corporaties hebben zich bij Convenant verplicht om zorg te dragen voor het in stand houden van de Commissie, door financiële middelen ter beschikking te stellen, door in vacatures te voorzien en door praktische bijstand.

De Stuurgroep zorgde, samen met het secretariaat van de Commissie, dat de website en brochures *up to date* waren, organiseerde de halfjaarlijkse deelnemersvergaderingen en zorgde voor de voorbereiding en uitvoering van de besluiten van de gezamenlijke deelnemers. De leden van de KCWZH konden zich daardoor concentreren op effectieve behandeling van de klachten.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Commissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan transparantie-eisen gesteld door KWH, Wonw, Btiv en Aedescode.

4. Werkwijze

De Klachtencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een Reglement dat is gepubliceerd op haar website. Dit Reglement is met ingang van 1 februari 2019 gewijzigd (zie paragraaf 1.2 Klachtenreglement 2019). Sindsdien geldt het Klachtenreglement 2019 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de KCWZH kunnen huurders een klachtenformulier downloaden. Na ontvangst van het klachtenformulier beoordeelt de voorzitter van de Commissie beoordeeld of de klacht door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de zienswijze van de corporatie gevraagd en volgt een hoorzitting. Beide partijen krijgen gelegenheid de klacht en hun zienswijze toe te lichten. Na een besloten beraadslaging doet de Commissie aansluitend uitspraak die binnen drie weken wordt verstuurd aan de corporatie en de klager.

Het verslag van de hoorzitting en het advies worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van de KCWZH.

Bij het behandelen van klachten was door de coronapandemie aanpassing van de procedure geboden. Artikel 14 ('Onvoorziene omstandigheden') van ons Klachtenreglement 2019 bood daarvoor voldoende ruimte. De intake van klachten en het voorbereiden van behandeling daarvan konden volgens gewone routine blijven verlopen. Hoorzittingen zijn soms uitgesteld, een aantal klachten is met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld. Hoorzittingen zijn online aangeboden, maar klagers hebben daarvan afgezien. Steeds is gewerkt conform door de Rijksoverheid gegeven voorschriften en adviezen.

De uitspraken van de Klachtencommissie zijn niet bindende adviezen aan het bestuur van een corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd gevolgd. Is een corporatie van mening dat zij van het door de Commissie gegeven advies moest afwijken, dan volgt overleg. Dat is in 2022 niet gebeurd.

5. Overlegvormen en communicatie

De deelnemende corporaties vergaderen standaard tweemaal per jaar plenair. De eerste vergadering vond plaats in het voorjaar in aanwezigheid van leden van de Commissie. In die vergadering verantwoordde de Commissie zich via haar jaarverslag aan deelnemers. Dit overleg vond digitaal plaats op 24 mei 2022.

Het tweede overleg volgde in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2023 vast. Deze vergadering vond plaats op 15 november 2022.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar viermaal via Teams bijeen om het functioneren van de commissie in brede zin te evalueren en casussen te bespreken. Deze overleggen vonden plaats op 25 maart, 17 juni, 22 september en 9 december 2022.

Op 13 januari, 12 april, 16 juni, 30 september en 16 december 2022, vergaderde de Stuurgroep (resp. online en fysiek) in aanwezigheid van het secretariaat en de voorzitter van de Commissie. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de

vicevoorzitter en het secretariaat. Alle onderwerpen die in dit jaarverslag de revue passeren stonden op de agenda's van deze vergaderingen.

Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2022 vond over alle onderwerpen die in dit Jaarverslag zijn vermeld schriftelijke communicatie plaats tussen de Stuurgroep en de corporaties. Soms met verzoek om de berichtgeving door te sturen naar de huurdersorganisatie die aan een corporatie is gelieerd. Deze communicatie vindt plaats via rondschrijven per e-mail dan wel via een aan een e-mail gehechte Nieuwsbrief. In dit verslagjaar verscheen geen nieuwsbrief, vooral omdat e-mailverkeer al voldoende in communicatie voorzag.

Website

De Commissie maakt gebruik van een website (thans www.kcwzh.nl) die 'gehost' wordt door het secretariaat. Op die site is informatie te vinden over de Commissie, deelnemende corporaties en zijn alle (openbare) documenten en formulieren te vinden. Sinds 2015 wordt de website ook gebruikt voor het publiceren van (geanonimiseerde) uitspraken en voor het publiceren van actualiteiten.

De website is verouderd en wordt momenteel vernieuwd. Een van de verbeteringen is de introductie van een digitaal klachtenformulier op de website, waarmee klachten uniform kunnen worden ingediend en gemakkelijk leesbaar zijn. Het streven is om de nieuwe website in het eerste kwartaal van 2023 af te hebben en te lanceren.

De corporaties wijzen huurders op het bestaan van de Klachtencommissie via een link of informatie op de eigen website. Jaarlijks checken we of de verwijzingen duidelijk en snel te vinden zijn.

6. Klachten in 2022

Ontvangen klachten

In 2022 heeft de Klachtencommissie 141 klachten ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld.

Aantal klachten ontvangen in 2022

| Corporatie | Aantal klachten |
|-------------------------------|-----------------|
| Arcade Wonen | 2 |
| Dunavie | 2 |
| DUWO | 5 |
| Fien Wonen | 3 |
| Haag Wonen | 20 |
| Poort6 | 3 |
| Qua Wonen | 8 |
| Ressort Wonen | 1 |
| Rhiant | 1 |
| Rijswijk Wonen | 3 |
| Staedion | 24 |
| Stichting De Goede Woning | 1 |
| Stichting De Leeuw van Putten | 2 |
| Tablis Wonen | 5 |
| Trivire | 5 |
| Vidomes | 10 |
| Wassenaarsche Bouwstichting | 5 |
| Wonen Midden-Delfland | 1 |
| Wonen Wateringen | 2 |
| Wbv Beter Wonen | 1 |
| Wbv Poortugaal | 1 |
| Wbv Reeuwijk | 2 |
| Woonbron | 20 |
| Wooncompas | 1 |
| Wooninvest | 9 |
| Woonkracht10 | 2 |
| Woonpartners Midden-Holland | 1 |
| Woonstichting De Zes kernen | 1 |
| Totaal | 141 |

Analyse van klachten ingediend in 2022

| In behandeling genomen | Tijdens procedure opgelost | Uitspraak gedaan | Uitspraak gedaan, waarvan gegrond | Overloop naar 2023 | |
|------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 2 | | 2 | 1 | | Arcade Wonen |
| 1 | | 1 | 1 | | Dunavie |
| 4 | 2 | 2 | | | DUWO |
| 3 | 1 | 2 | 2 | | Fien Wonen |
| 19 | 8 | 10 | 4 | 1 | Haag Wonen |
| 2 | 2 | | | | Poort6 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | | Qua Wonen |
| 1 | | 1 | | | Ressort Wonen |
| 1 | | 1 | 1 | | Rhiant |
| 2 | 1 | | | 1 | Rijswijk Wonen |
| 18 | 3 | 13 | 4 | 2 | Staedion |
| 1 | 1 | | | | Stichting De Goede Woning |
| 2 | 1 | | | 1 | Stichting De Leeuw van Putten |
| 4 | 1 | 3 | 3 | | Tablis Wonen |
| 4 | | 2 | 1 | 2 | Trivire |
| 7 | | 6 | 3 | 1 | Vidomes |
| 4 | | 4 | 2 | | Wassenaarsche Bouwstichting |
| 1 | 1 | | | | Wonen Midden-Delfland |
| 2 | 2 | | | | Wonen Wateringen |
| 1 | | 1 | | | Wbv Beter Wonen |
| 1 | | 1 | | | Wbv Poortugaal |
| | | | | | Wbv Reeuwijk |
| 16 | 5 | 9 | 5 | 2 | Woonbron |
| 1 | | | | 1 | Wooncompas |
| 9 | 1 | 6 | 3 | 2 | Wooninvest |
| 2 | 1 | 1 | | | Woonkracht10 |
| 1 | | 1 | 1 | | Woonpartners Midden-Holland |
| 1 | | 1 | 1 | | Woonstichting De Zes Kernen |
| 115 | 31 | 71 | 34 | 13 | Totaal |

Typering


In 2022 heeft de Klachtencommissie 141 klachten ontvangen en 22 lopende klachten uit 2021 behandeld. Van de 141 ingediende klachten uit 2022 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd en soms betreft één klacht meer dan één onderwerp:

| Corporatie | Geground | Overlast | Onderhoud | Mutatie | Financieel | Overig |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-----------|
| Arcade Wonen | 1 | | 2 | | | 1 |
| Dunavie | 1 | | | 1 | | |
| DUWO | | 3 | | | 2 | |
| Fien Wonen | 2 | 1 | 2 | | | |
| Haag Wonen | 4 | 1 | 15 | | | 4 |
| Poort6 | | | 2 | | 1 | |
| Qua Wonen | 2 | 2 | 4 | | 1 | 1 |
| Ressort Wonen | | 1 | | | | |
| Rhiant | 1 | | | 1 | | |
| Rijswijk Wonen | | | 1 | 1 | | 1 |
| Staedion | 4 | 4 | 11 | 1 | 3 | 5 |
| Stichting De Goede Woning | | | 1 | | | |
| Stichting De Leeuw van Putten | | | 1 | | 1 | |
| Tablis | 3 | 1 | 3 | | 1 | |
| Trivire | 1 | 1 | 2 | | | 2 |
| Vidomes | 3 | 2 | 1 | | | 7 |
| Wassenaarsche Bouwstichting | 2 | | 3 | | | 2 |
| Wonen Midden-Delfland | | | 1 | | | |
| Wonen Wateringen | | | | 1 | | 1 |
| WBV Beter Woen | | | 1 | | | |
| WBV Poortugaal | | | 1 | | | |
| WBV Reeuwijk | | 1 | | | | 1 |
| Woonbron | 5 | 4 | 7 | | 3 | 6 |
| Wooncompas | | | 1 | | | |
| Wooninvest | 3 | 1 | 4 | 1 | | 3 |
| Woonkracht10 | | 1 | | | 1 | |
| Woonpartners Midden-Holland | 1 | | 1 | | | |
| Woonstichting De Zes Kernen | 1 | | 1 | | | |
| Totaal | 34 | 23 | 65 | 6 | 13 | 34 |

De typering van 34 geground verklaarde '2022-klachten' is als volgt.

| | Overlast | Onderhoud | Mutatie | Financieel | Overig |
|--|----------|-----------|----------|------------|----------|
| Aantal geground verklaarde klachten | 5 | 18 | 1 | 3 | 7 |

7. Financiële verantwoording

|  Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland | | Datum toetredin g 2022 | Jaardeel Actief | Verdeel steunel woningen en periode actief | Overige algemene kosten * | Kosten vergaderin g + overleg | Kosten secretaria t (Cantrijn) | Kosten hoorzitting en | Beoordeling klachten | Kosten administratie Vidomes (excl. BTW) | Totaal Bedrag Incl. BTW |
|--|----------|------------------------------|--------------------|---|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|---|-------------------------------|
| Totale kosten 2022 | | | | 272.266 | 32.619,38 | 5.387,10 | 25.183,86 | 90.707,90 | 3.339,60 | 4.225,00 | 162.350,10 |
| Arcade | | | 1,00 | 8.980 | 1.075,87 | 177,68 | 830,63 | 3.319,37 | 110,15 | 139,35 | 5.682,31 |
| De Goede Woning (DGW) | | | 1,00 | 6.147 | 736,45 | 121,63 | 568,58 | 58,70 | 75,40 | 95,39 | 1.676,18 |
| De Leeuw van Putten | 01-07-22 | | 0,50 | 1.949 | 233,44 | 38,55 | 180,23 | 293,49 | 23,90 | 30,24 | 806,20 |
| De Zes Kerken | | | 1,00 | 1.362 | 163,18 | 26,95 | 125,98 | 1.164,72 | 16,71 | 21,14 | 1.523,11 |
| Dunavle | | | 1,00 | 7.281 | 872,32 | 144,06 | 673,47 | 1.442,31 | 89,31 | 112,99 | 3.358,18 |
| DUWO | | | 1,00 | 33.398 | 4.001,32 | 660,82 | 3.089,23 | 1.962,85 | 409,66 | 518,27 | 10.750,98 |
| Fien Wonen | | | 1,00 | 3.166 | 379,31 | 62,64 | 292,85 | 2.190,28 | 38,83 | 49,13 | 3.023,36 |
| Groen Wonen Vliet | | | 1,00 | 1.030 | 123,40 | 20,38 | 95,27 | 0,00 | 12,63 | 15,98 | 271,03 |
| Haag Wonen | | | 1,00 | 20.982 | 2.513,79 | 415,15 | 1.940,78 | 11.314,14 | 257,36 | 325,60 | 16.835,20 |
| Lek en Waard Wonen | | | 1,00 | 2.450 | 293,53 | 48,48 | 600,96 | 0,00 | 30,05 | 38,02 | 644,68 |
| Poorts | | | 1,00 | 6.497 | 778,39 | 128,55 | 600,96 | 1.106,14 | 79,69 | 100,82 | 2.815,71 |
| QuaWonen | | | 1,00 | 8.552 | 1.024,59 | 169,21 | 791,04 | 4.734,60 | 104,90 | 132,71 | 6.984,92 |
| Ressort Wonen | | | 1,00 | 2.307 | 276,40 | 45,65 | 213,39 | 1.075,67 | 28,30 | 35,80 | 1.682,72 |
| Rihlant | | | 1,00 | 1.792 | 214,69 | 35,46 | 165,76 | 1.053,24 | 21,98 | 27,81 | 1.524,78 |
| Rijswijk Wonen | | | 1,00 | 6.326 | 757,90 | 125,17 | 585,14 | 2.148,36 | 77,59 | 98,17 | 3.812,94 |
| Rondom Wonen | | | 1,00 | 2.407 | 288,38 | 47,63 | 222,64 | 0,00 | 29,52 | 37,35 | 633,36 |
| Staedion | | | 1,00 | 36.391 | 4.359,90 | 720,04 | 3.366,07 | 15.319,92 | 446,37 | 564,71 | 24.895,61 |
| Tablis Wonen | | | 1,00 | 4.384 | 525,23 | 86,74 | 405,51 | 2.590,74 | 53,77 | 68,03 | 3.744,32 |
| Trivre | | | 1,00 | 13.392 | 1.604,46 | 264,98 | 1.238,72 | 5.462,56 | 164,27 | 207,82 | 8.986,44 |
| Vidomes | | | 1,00 | 16.823 | 2.015,52 | 332,86 | 1.556,08 | 6.945,40 | 206,35 | 261,06 | 11.372,09 |
| Wassenaarsche Bouwstichting | | | 1,00 | 2.563 | 307,07 | 50,71 | 237,07 | 4.498,31 | 31,44 | 39,77 | 5.172,72 |
| Wonen Midden-Deildand | | | 1,00 | 2.048 | 245,37 | 40,52 | 189,43 | 1.76,09 | 25,12 | 31,78 | 714,99 |
| Wonen Wateringen | | | 1,00 | 2.586 | 309,82 | 51,17 | 239,20 | 729,18 | 31,72 | 40,13 | 1.409,64 |
| Woningbouwvereniging Beter Wonen | | | 1,00 | 265 | 31,75 | 5,24 | 24,51 | 734,36 | 3,25 | 4,11 | 804,09 |
| Woningbouwvereniging Heerjansdam | | | 1,00 | 534 | 63,98 | 10,57 | 49,39 | 0,00 | 6,55 | 8,29 | 140,51 |
| Woningbouwvereniging Hoek van Holland | | | 1,00 | 1.961 | 234,94 | 38,80 | 181,39 | 0,00 | 24,05 | 30,43 | 516,00 |
| Woningbouwvereniging Poortugaal | | | 1,00 | 1.168 | 139,93 | 23,11 | 108,04 | 1.067,09 | 14,33 | 18,12 | 1.374,43 |
| Woningbouwvereniging Reeuwijk | | | 1,00 | 1.098 | 131,55 | 21,73 | 101,56 | 254,35 | 13,47 | 17,04 | 543,27 |
| Woningbouwvereniging St. Willibrordus | 01-07-22 | | 0,50 | 674 | 80,75 | 13,34 | 62,34 | 0,00 | 8,27 | 10,46 | 177,35 |
| Woonbron | | | 1,00 | 36.268 | 4.345,17 | 717,61 | 3.354,69 | 10.514,24 | 444,86 | 562,80 | 20.057,56 |
| WoonCorps | | | 1,00 | 9.822 | 1.176,75 | 194,34 | 908,51 | 39,13 | 120,48 | 152,42 | 2.623,63 |
| Woonforste | 01-10-22 | | 0,25 | 2.932 | 351,27 | 58,01 | 271,20 | 0,00 | 35,96 | 45,50 | 771,51 |
| Woonkracht | | | 1,00 | 7.877 | 943,72 | 155,86 | 728,60 | 7.219,55 | 96,62 | 122,23 | 9.292,25 |
| Woonkracht 10 | | | 1,00 | 10.957 | 1.312,73 | 216,80 | 1.013,49 | 1.937,24 | 134,40 | 170,03 | 4.820,39 |
| Woonpartners Midden-Holland | 01-04-22 | | 0,75 | 5.897 | 706,53 | 116,68 | 545,48 | 1.355,87 | 72,34 | 91,51 | 2.907,63 |
| Totaal | | | 35 | 272.266 | 32.619,38 | 5.387,10 | 25.183,86 | 90.707,90 | 3.339,60 | 4.225,00 | 162.350,10 |

Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen

- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen voor het deelnemen aan vergaderingen (divers overleg zoals van de Stuurgroep).
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, kantoorkosten en onderhoud website).
- Kosten administratie: Kosten financiële administratie.
- Overige algemene kosten: Vaste kosten hierboven nog niet genoemd, vooral kosten Stuurgroep, waaronder kosten Voorzitter Stuurgroep.

Variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal zittingen

- Beoordeling klachten: Kosten gedeclareerd door de voorzitter van de Klachtencommissie voor het beoordelen van klachten op ontvankelijkheid en verdeling over de zittingscommissies.
- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in de klacht betrokken is.

Uit de tabel 'Financiële verantwoording' blijken als netto totale kosten in 2022: € 162.350 bij 141 ingediende zaken. Dat is € 45.877 meer dan de voor 2022 begrote kosten bij 110 ingediende klachten: € 116.473. De oorzaken van deze overschrijding zijn vooral meer kosten dan in vorige jaren vanwege (a) toename in het aantal klachten, (b) voorbereiding nieuwe website, (c) kosten wegens uitbreiding aantal deelnemende corporaties, (d) personeelszaken (roosters benoeming plus sollicitatieprocedures), (e) kosten voor scholing) .

| | Begroot 2022 | Werkelijk 2022 | Werkelijk 2021 | Werkelijk 2020 |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Aantal klachten | 110 | 141 | 116 | 91 |
| Netto totale kosten | € 116.473 | €162.350 | € 109.263 | € 86.713 |
| Kosten per klacht | € 1.058 | € 1.151 | € 942 | € 953 |
| Vaste kosten | € 48.627 | € 68.303 | € 52.041 | € 40.853 |
| Variabele kosten | € 67.846 | € 94.048 | € 57.223 | € 45.860 |

Rekenen we de kosten terug naar vaste en variabele kosten, dan zijn die als volgt:

- Vaste kosten per woongelegenheden ($€ 68.303 : 272.266 = € 0,25$ (in 2021: € 0,20, 2020: € 0,16 en 2019: € 0,18)
- Variabele kosten per behandeld klacht ($€ 94.048 : 141 = € 667$ (in 2021: € 493, 2020: € 504 en 2019: € 575)

8. Vergoedingen

Vergoeding hoorzittingen*:

| | |
|---------------|----------|
| één klacht | € 145,23 |
| twee klachten | € 241,75 |
| drie klachten | € 314,69 |

* Als een al geplande zitting door een aanbod van de corporatie aan klager komt te vervallen, worden de kosten door de commissieleden wel gedeclareerd.

Bezoek op locatie € 145,23

Overleggen

| | |
|------------------|--------------------------------|
| Voorjaarsoverleg | € 193,66 bijeenkomsten < 2 uur |
| Najaarsoverleg | € 193,66 |

| | |
|--|--------------------------------|
| Voorzittersoverleg | € 193,66 |
| Commissieoverleg | € 193,66 |
| Overleg met Stuurgroep | € 188,57 |
| Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel | € 314,69 bijeenkomsten > 2 uur |

Scholing

2 dagdelen € 314,69

Beoordelen klachten (door voorzitter/vicevoorzitter Klachtencommissie)

Per klacht € 24,20

Voorzitter Klachtencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief € 111,06

Kilometervergoeding € 0,35 per kilometer

De vacatiegelden worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS.

Honorarium voorzitter Stuurgroep

In 2016 werd een vergoeding vastgesteld voor de voorzitter van de Stuurgroep van acht uur per maand. Na indexatie bedraagt deze vergoeding in 2022 € 80,50 per uur, exclusief btw en reiskosten. Deze kosten zijn volledig opgenomen als onderdeel van de 'Overige algemene kosten' in zowel de begroting als het Jaarverslag van 2022. Deze kosten worden door alle corporaties gezamenlijk betaald op basis van het aantal woongelegenheden.