



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2023

Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 11 april 2024
door de voorzitter van de klachtencommissie

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen.....	4
1.1 Landelijke ontwikkelingen.....	6
1.2 Klachtenreglement 2023.....	7
2. Basis en samenstelling Klachtencommissie.....	8
3. Basis en samenstelling Stuurgroep.....	9
4. Werkwijze.....	11
5. Overlegvormen en communicatie.....	11
6. Klachten in 2023.....	13
7. Financiële verantwoording.....	16
8. Vergoedingen.....	18

Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, landelijke branchevereniging 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

Dit verslag biedt een gedetailleerde inkijk in onze activiteiten, bevindingen en prestaties gedurende het afgelopen jaar.

Terugkijkend op 2023, zien we een jaar dat gekenmerkt werd door verschillende veranderingen binnen de corporatiewereld. Eén van die veranderingen is de invoering van de wet goed verhuurderschap per 1 juli 2023. De wet goed verhuurderschap is, zoals vastgelegd in artikel 2 van de wet, van toepassing op woningcorporaties en heeft tot doel het waarborgen van eerlijke en transparante huurpraktijken. In begrijpelijke taal betekent dit dat een verhuurder of verhuurbemiddelaar van een woon- of verblijfsruimte zich dient te houden aan bepaalde regels om goed verhuurderschap te waarborgen. Deze wet is een belangrijke stap naar meer transparantie en rechtvaardigheid binnen de verhuurmarkt en sluit naadloos aan bij de missie van de KCWZH, ziend op het waarborgen van een eerlijke klachtenafhandeling tussen huurders en woningcorporaties.

Een korte samenvatting van onze activiteiten van het afgelopen jaar:

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) functioneerde in 2023 als onafhankelijk orgaan voor 35 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders. Klachten, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Wonw. Eind 2023 beheerden deze corporaties circa 285.650 huurwoningen.

- In 2023 zijn aan de commissie 181 zaken voorgelegd (2022: 141). Daarvan waren er 133 ontvankelijk (2022: 115).
- De commissie deed in 2023 uitspraak in 108 zaken. Hiervan zijn er 12 reeds in 2022 ingediend. In 21 van de in 2023 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2024 uitspraak te doen.
- Tijdens het verslagjaar zijn 29 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken ofwel niet voortgezet. Hiervan is er 1 die ingediend was in 2022.
- In 2023 viel in 65 gevallen het oordeel van de commissie uit in het voordeel van de klager (2022: 44). Hiervan zijn er 9 die ingediend waren in 2022.

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

De kosten van de KCWZH kwamen in 2023 uit op € 195.262 (€ 162.350 in 2022, € 109.263 in 2021, € 86.713 in 2020 en € 95.481 in 2019). De vaste kosten per verhuureenheid bedroegen in 2023 € 0,22 (€ 0,25 in 2022, € 0,20 in 2021, € 0,16 in 2020 en € 0,18 in 2019), terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 737 bedroegen (€ 667 in 2022, € 493 in 2021, € 504 in 2020 en € 575 in 2019).

Het percentage ontvankelijke klachten daalde van 81,6% in 2022 naar 73,5% in 2023.

We hopen dat dit verslag zal bijdragen aan een beter begrip van onze rol en onze toewijding aan het verbeteren van de woonomstandigheden in Zuid-Holland, maar uiteraard ook in gebieden waar de bij het convenant aangesloten corporaties huurwoningen bezitten. Namens de KCWZH kijk ik uit naar verdere vooruitgang en samenwerking in de komende jaren.

mr. I. Ahmed,
Voorzitter KCWZH

1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2023 waren de volgende corporaties bij de Klachtencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegen-heden	Jaardeel actief	Verdeelsleutel voor vaste kosten: woongelegen-heden * jaardeel actief
Arcade Wonen	8.980	1,0	8.980
De Goede Woning	6.174	1,0	6.174
De Leeuw van Putten	3.894	1,0	3.894
De Zes Kernen	1.415	1,0	1.415
Dunavie	7.302	1,0	7.302
DUWO	32.747	1,0	32.747
Fien Wonen	3.167	1,0	3.167
Groen Wonen Vlist	988	1,0	988
Haag Wonen	20.996	1,0	20.996
Lek en Waard Wonen	2.422	1,0	2.422
Poort6	6.498	1,0	6.498
Qua Wonen	8.577	1,0	8.577
Ressort Wonen	2.599	1,0	2.599
Rhiant	2.155	1,0	2.155
Rijswijk Wonen	6.327	1,0	6.327
Rondom Wonen	2.778	1,0	2.778
Staedion	36.111	1,0	36.111
Tablis Wonen	4.422	1,0	4.422
Trivire	13.532	1,0	13.532
Vidomes	17.971	1,0	17.971
Wassenaarsche Bouwstichting	2.530	1,0	2.530
Wonen Midden-Delfland	2.052	1,0	2.052
Wonen Wateringen	2.593	1,0	2.593
Woningbouwvereniging Beter Wonen	265	1,0	265
Woningbouwvereniging Bolnes (per 1-09-2023)	36	0,33	12
Woningbouwvereniging Heerjansdam	533	1,0	533
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1.993	1,0	1.993
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.167	1,0	1.167
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1.100	1,0	1.100
Woningbouwvereniging St. Willibrordus	1.289	1,0	1.289
Woonbron	37.262	1,0	37.262
Woonforte	10.145	1,0	10.145
Wooninvest	7.871	1,0	7.871
Woonkracht 10	10.765	1,0	10.765
Woonpartners Midden-Holland	8.771	1,0	8.771
Totaal	277.427	34,33	277.403

1. Deelnemende corporaties: 35

In 2023 trad per 01-09-2023 Woningbouwvereniging Bolnes toe. Per 31 december 2023 telde de KCWZH 35 deelnemende corporaties.

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. Bij het afrekenen en het opstellen van het Jaarverslag 2023, in het voorjaar van 2024, gaat het om aantallen huurwoningen per 31 december 2022 (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 voorgaande pagina) per corporatie opgevraagd. Voor dit doel gebruiken we de 'dVi' (de verantwoordingsinformatie). Dat is een uniforme opgave, waarop accountantscontrole 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.

Deze telling kan gelden als een logische en doelmatige toepassing van artikel 14 Convenant KCWZH 2021, ook qua tijdigheid. Wanneer de KCWZH haar jaarverslag 2023 in maart/april 2024 vaststelt, zijn de aantallen woningen per t-1 (ultimo 2022) beschikbaar. Deze telling berust op een uniforme, betrouwbare grondslag en is efficiënt opvraagbaar.

3. Verdeelsleutel voor vaste kosten

KCWZH onderscheidt variabele en vaste kosten conform de artikelen 13 t/m 16 Convenant KCWZH 2021:

Toepassing verdeelsleutel voor vaste kosten in 2023

In 2023 nam elke corporatie gedurende het gehele jaar deel aan de KCWZH behoudens Bolnes (sinds 1-9-2023). De vaste kosten zijn naar rato van het aantal woongelegenheden verdeeld; voor Bolnes voor 33%.

Zie verder hoofdstuk 16 voor de uitwerking van de kosten.

1.1 Landelijke ontwikkelingen

In 2023 heeft een significante verandering plaatsgevonden in de vorm van een wijziging van de Woningwet, specifiek gericht op huurverlaging voor huurders met een lager inkomen. Artikel 54a van de Woningwet werd gewijzigd, waarbij deze wet in werking trad met ingang van 1 maart 2023. Deze aanpassing komt tegemoet aan de uitdagingen waarmee een deel van de huurders wordt geconfronteerd, met name zij die moeite hebben om maandelijks de woonlasten op te brengen. In een tijd waarin de kosten stijgen en de betaalbaarheid onder druk komt te staan, zijn nieuwe maatregelen vereist. De nieuwe wet legt woningcorporaties de verplichting op om in 2023 de huur te verlagen voor huurwoningen in het gereguleerde segment, specifiek voor huishoudens met een inkomen van ten hoogste 120% van het toepasselijke minimuminkomensniveau, zoals vastgesteld in artikel 17 van de Wet op de huurtoeslag.

Een andere ontwikkeling is dat de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) en Aedes in reactie op een kritische uitzending van de NOS en Nieuwsuur in juni 2023, waarin vragen werden gesteld over mogelijke belangenverstrengeling binnen de sector, een handreiking hebben opgesteld ter verduidelijking van de Governancecode woningcorporaties. Deze handreiking is bedoeld om het gesprek te vergemakkelijken tussen de raad van commissarissen en bestuurders of commissarissen bij het herbeoordelen van hun vastgoedbezit. De handreiking kwam direct na de uitzending, waarin duidelijk werd dat er in sommige gevallen gehandeld werd in strijd met de Governancecode. VTW en Aedes benadrukten dat de integriteit binnen de sector niet ter discussie mag staan en kondigden aan om de Governancecode te evalueren. Een commissie zal onderzoeken of de principes van de Governancecode nog voldoende relevant en duidelijk zijn. In de tussentijd hebben VTW en Aedes hun leden gevraagd bestaande casussen opnieuw te beoordelen met behulp van de handreiking. De Autoriteit woningcorporaties heeft vertrouwen in de stappen die de sector zet en voert vanuit het governancetoezicht gesprekken met corporaties om belangenverstrengeling en niet-integer handelen te voorkomen.

Er ligt in 2023 een wetsvoorstel voor de Wet versterking regie volkshuisvesting, welke als hoofddoel heeft om de regie op de volkshuisvesting door overheden te herstellen en de benodigde bestuurlijke instrumenten daarvoor te bieden. Dit omvat onder meer de regie op aantallen woningen en locaties, het waarborgen van betaalbare woningen en een evenredige verdeling daarvan, en het versterken van lokale prestatieafspraken. Daarnaast voorziet de wet in een versnelde behandeling van beroepen tegen besluiten van zwaarwegend maatschappelijk belang door de bestuursrechter. Eind 2023 heeft de Raad van State haar advies uitgebracht over dit wetsvoorstel.

Een ander interessante ontwikkeling zijn de flexwoningen. In 2023 zijn er in totaal 2.100 flexwoningen opgeleverd, waarvan 1.700 modulair verplaatsbare woningen en 400 woningen die zijn gerealiseerd via tijdelijke transformatie, volgens gegevens van het Expertisecentrum Flexwonen en de Uitvoeringsorganisatie Versnelling Tijdelijke Huisvesting (UVTH). Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Hugo de Jonge, heeft deze informatie gedeeld met de Tweede Kamer middels een Kamerbrief. Daarnaast heeft Aedes, de branchevereniging van woningcorporaties, raamovereenkomsten gesloten met 36 bouwbedrijven om flexwoningen te leveren aan hun leden. Deze overeenkomsten voorzien in de bouw van 8.000 woningen in het eerste jaar (2023) en 10.000 woningen per jaar in de twee daaropvolgende jaren.

Tot slot de laatste interessante ontwikkeling is dat in 2023 heeft minister De Jonge zich gericht heeft op het verduurzamen van VvE-gebouwen. De minister presenteerde een VvE-versnellingsagenda verduurzaming waarin besluitvorming eenvoudiger wordt gemaakt, met een meerderheid van 50% +1 van de stemmen voor verduurzamingsmaatregelen, zonder opkomsteis op vergaderingen. De verwachte inwerkingtreding van het wetsvoorstel is niet eerder dan 2026. Verhuurders moeten toestemming van huurders verkrijgen voordat zij met verduurzamingsmaatregelen van de VvE kunnen instemmen. Financiering wordt aantrekkelijker door uitbreiding van de subsidie voor VvE's, verlaging van de rente van de VvE-Energiebespaarlening en toewijzing van het budget van 25 miljoen voor het ontzorgen van VvE's. Procesbegeleiders zullen VvE's vanaf 2024 helpen bij het opstellen en uitvoeren van verduurzamingsplannen, ondersteund door een landelijk VvE-verduurzamingsloket dat eind 2024 wordt geïntroduceerd. Bovendien kunnen gemeenten hun NIP-budget gebruiken om VvE's te helpen bij het verduurzamen van gebouwen.

De veranderingen in 2023 hebben significante gevolgen gehad voor woningcorporaties. De wijziging van de Woningwet, gericht op huurverlaging voor huurders met een lager inkomen, dwingt corporaties om hun huurbeleid aan te passen en tegemoet te komen aan de groeiende druk op betaalbaarheid. De handreiking ter verduidelijking van de Governancecode onderstreept de noodzaak voor corporaties om integriteit en transparantie hoog in het vaandel te houden, terwijl de evaluatie van de wet versterking regie volkshuisvesting aangeeft dat overheden een grotere rol zullen spelen in het sturen van de woningmarkt. Bovendien worden woningcorporaties geconfronteerd met nieuwe uitdagingen en kansen op het gebied van flexwoningen en duurzaamheid, waarbij zij moeten anticiperen op veranderingen in regelgeving en financieringsstructuren om effectief te blijven opereren in een dynamische omgeving.

1.2 Klachtenreglement 2023

Het klachtenreglement van de KCWZH is aangepast naar aanleiding van de publicatie van het 'Voorbeeld Klachtenreglement Aedes' op 1 februari 2023. Deze actualisatie werd vastgesteld tijdens de najaarsvergadering op 23 november 2023. Het herziene klachtenreglement is vervolgens aan alle deelnemende corporaties verstrekt en is tevens beschikbaar voor inzage op de website van de KCWZH (via www.kcwzh.nl/documenten). Deze aanpassingen zijn van belang om te blijven voldoen aan actuele richtlijnen en om een effectieve klachtenafhandeling te waarborgen.

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 op haar website. Voor het faciliteren en in stand houden van de commissie is een stuurgroep verantwoordelijk.

De klachtencommissie telt negen commissieleden, verdeeld over drie kamers met elk drie leden. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundig, een juridisch en/of een maatschappelijk achtergrond. De leden zijn volgens een rooster benoemd door een vóór de instelling van de KCWZH bestaande geschillencommissie, door corporaties, door huurdersorganisaties of door de stuurgroep van de KCWZH, afhankelijk van ten tijde van zo'n benoeming geldende regels en procedures.

In 2023 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.

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. <i>Op eigen verzoek afgetreden per einde 2023.</i>
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 secretariaal 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 in stand houden 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 tweemaal de mogelijkheid tot herbenoeming.

De Stuurgroep bestond in 2023 uit:

Naam	Benoeming / Herbenoeming
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 was 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. Nadien is voornoemde eveneens vastgelegd in het klachtenreglement.

De stuurgroep faciliteert de KCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor, te weten 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. Dit 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 Aedes.

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 2023 voor het laatst gewijzigd. Sindsdien geldt het klachtenreglement 2023 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de KCWZH kunnen huurders een klachtenformulier downloaden, maar ook de klacht indienen. Na ontvangst van het klachtenformulier beoordeelt de voorzitter van de commissie 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.

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 2023 éénmaal 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 zowel digitaal als fysiek plaats op 1 juni 2023.

Het tweede overleg volgde in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2024 vast. Deze vergadering vond plaats op 23 november 2023.

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 24 maart, 16 juni, 15 september en 8 december 2023.

Op 24 februari, 21 april, 23 juni, 25 augustus, 22 september, 17 november en 15 december 2023 vergaderde de stuurgroep 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.

Informatiesessie opstellen zienswijze

Ten behoeve van een uniforme aanpak voor het opstellen van een goede zienswijze vanuit de zijde van de corporaties, heeft de voorzitter van de klachtencommissie op 25 november 2023 een sessie via Teams georganiseerd voor klachtenbehandelaars. Daarin

ging hij in op het gebruik en achtergrond van het door de klachtencommissie vastgestelde sjabloon alsook de procedure zelf. Het zorgt voor een gestructureerde aanpak tot het op papier krijgen van relevante feiten en omstandigheden die hebben geleid tot de bij de klachtencommissie ingediende klacht. Niet alleen komt een zienswijze daardoor beter uit de verf, maar stelt het tevens de klachtencommissie in staat de klacht sneller te doorgronden. De bijeenkomst zelf was zeer succesvol. Besloten is om een dergelijke sessie ten minste eenmaal per jaar te organiseren (als herhaalsessie) voor bestaande ofwel nieuwe aangetreden klachtenbehandelaars bij een corporatie.

Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2023 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 website is informatie te vinden over de commissie zelf, 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.

Medio maart 2023 is de website volledig vernieuwd en qua vormgeving in lijn gebracht met de huidige tijd. Eén van de doorgevoerde verbeteringen ziet op de introductie van een digitaal klachtenformulier, waarmee klachten uniform kunnen worden ingediend en gemakkelijk leesbaar zijn. Voor het overige is de website nog even vertrouwd als voorheen.

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

6. Klachten in 2023

Ontvangen klachten

In 2023 heeft de klachtencommissie 181 klachten ontvangen, die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal klachten ontvangen in 2023

Corporatie	Aantal klachten
Arcade Wonen	3
Dunavie	1
DUWO	5
Fien Wonen	4
Groen Wonen Vlist	1
Haag Wonen	20
Lek en Waard Wonen	2
Poort6	3
Qua Wonen	9
Ressort Wonen	1
Rijswijk Wonen	7
Rondom Wonen	2
Staedion	26
Stichting De Goede Woning	6
Stichting De Leeuw van Putten	7
Tablis Wonen	3
Trivire	10
Vidomes	7
Wassenaarsche Bouwstichting	2
Wonen Midden-Delfland	1
Wbv Hoek van Holland	6
Wbv Reeuwijk	1
Woonbron	23
Woonforte	11
Wooninvest	10
Woonkracht10	3
Woonpartners Midden-Holland	6
Totaal	180*

* De telling is 180. Dit heeft te maken met het feit dat er een klacht is binnengekomen voor Hef Wonen. Klager gaf in eerste instantie aan dat het Woonbron was. Later in het traject bleek het Hef Wonen te zijn en is de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

Analyse van klachten ingediend in 2023

In behandeling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Uitspraak gedaan, waarvan gegrond	Overloop naar 2024	
2	1	1	1		Arcade Wonen
1				1	Dunavie
2		2			DUWO
3	1	1	1	1	Fien Wonen
1		1	1		Groen Wonen Vlist
18	3	12	6	3	Haag Wonen
1		1	1		Lek en Waard Wonen
2		2	2		Poort6
6	1	4	2	1	Qua Wonen
1		1	1		Ressort Wonen
5		5	2		Rijswijk Wonen
1		1			Rondom Wonen
20	4	14	7	2	Staedion
4	1	2	1	1	Stichting De Goede Woning
5		4	3	1	Stichting De Leeuw van Putten
1				1	Tablis Wonen
4		3		1	Trivire
4		4	3		Vidomes
2		1		1	Wassenaarsche Bouwstichting
1				1	Wonen Midden-Delfland
4	1	3	3		Wbv Hoek van Holland
1		1			Wbv Reeuwijk
18	1	16	11	1	Woonbron
10	1	8	4	1	Woonforte
8	1	3	2	4	Wooninvest
3	1	2	2		Woonkracht10
5		4	3	1	Woonpartners Midden-Holland
133	16	96	56	21	Totaal

Typering

In 2023 heeft de klachtencommissie 181 klachten ontvangen en 12 lopende klachten uit 2022 behandeld. Van de 181 ingediende klachten uit 2023 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd en soms betreft één klacht meer dan één onderwerp:

Corporatie	Geground	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Dienstverlening
Arcade Wonen	1	1	1			1
Dunavie						1
DUWO			2			1
Fien Wonen	1	1	1			
Groen Wonen Vlist	1	1				
Haag Wonen	6	6	9			3
Lek en Waard Wonen	1		1			
Poort6	2		1			1
Qua Wonen	2	1	2		1	2
Ressort Wonen	1	1				
Rijswijk Wonen	2	2				3
Rondom Wonen			1			
Staedion	7	4	10		1	5
Stichting De Goede Woning	1	2				1
Stichting De Leeuw van Putten	3		5			
Tablis		1				
Trivire			2	1		1
Vidomes	3	2	2			
Wassenaarsche Bouwstichting		1				1
Wonen Midden-Delfland			1			
WBV Hoek van Holland	3	1	1			2
WBV Reeuwijk			1			
Woonbron	11	4	11		2	1
Woonforte	4	1	5		1	3
Wooninvest	2		8			
Woonkracht10	2		2			1
Woonpartners Midden-Holland	3	2	2		1	
Totaal	56	31	68	1	6	27

De typering van 56 geground verklaarde '2023-klachten' is als volgt:

	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Dienstverlening
Aantal geground verklaarde klachten	17	28	0	3	8

7. Financiële verantwoording

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland	Datum toetreding 2023	Jaardeel Aandiel	Verdeel sleutel woningen en periode aandiel	Overige algemene kosten *	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Vidomes (excl. BTW)	Totaal Bedrag incl. BTW
Arcade		1,00	8.980	1.100,76	195,03	758,18	1.231,72	142,79	153,77	3.614,54
De Goede Woning (DGW)		1,00	6.174	756,80	134,09	521,27	3.764,16	98,17	105,72	5.402,41
De Laeuw van Putten		1,00	3.894	477,32	84,57	328,77	5.468,79	61,92	66,68	6.502,05
De Zes Kerren		1,00	1.415	173,45	30,73	119,47	0,00	22,50	24,23	375,47
Dunavie		1,00	7.302	895,07	158,59	616,51	105,64	116,11	125,03	2.043,20
DUWO		1,00	32.747	4.014,09	711,21	2.764,84	2.151,81	520,69	560,73	10.841,13
Fien Wonen		1,00	3.167	388,21	68,78	267,39	1.266,38	50,36	54,23	2.106,73
Groen Wonen Vlist		1,00	988	121,11	21,46	83,42	840,01	15,71	16,92	1.102,17
Haag Wonen		1,00	20.996	2.573,67	456,00	1.772,70	14.223,07	333,85	359,52	19.794,29
Lek en Waard Wonen		1,00	2.422	296,89	52,60	204,49	1.099,19	38,51	41,47	1.741,86
Poort6		1,00	6.498	796,52	141,13	548,63	1.627,57	103,32	111,27	3.351,79
QualWonen		1,00	8.577	1.051,36	186,28	724,16	3.826,46	136,38	146,86	6.102,34
Ressort Wonen		1,00	2.599	318,58	56,45	219,43	1.399,65	41,33	44,50	2.089,29
Rhiart		1,00	2.155	264,16	46,80	181,95	0,00	34,27	36,90	571,82
Rijswijk Wonen		1,00	6.327	775,56	137,41	534,19	7.070,71	100,60	108,34	8.749,56
Rondom Wonen		1,00	2.778	340,52	60,33	234,55	1.262,09	44,17	47,57	1.999,23
Staedion		1,00	36.111	4.426,45	784,27	3.048,86	17.510,35	574,18	618,33	27.092,29
Tablis Wonen		1,00	4.422	542,04	96,04	373,35	1.267,76	70,31	75,72	1.300,12
Thrive		1,00	13.532	1.658,74	293,89	1.142,51	5.565,87	215,17	231,71	9.156,55
Vidomes		1,00	17.971	2.202,87	390,30	1.517,30	6.438,79	285,75	307,72	11.207,34
Wassenaarsche Bouwstichting		1,00	2.530	310,12	54,95	213,61	1.364,49	40,23	43,32	2.035,82
Wonen Midden-Deftland		1,00	2.052	251,53	44,57	173,25	147,90	32,63	35,14	692,39
Wonen Wateringen		1,00	2.593	317,85	56,32	218,93	0,00	41,23	44,40	688,04
Woningbouwvereniging Beter Wonen		1,00	265	32,48	5,76	22,37	0,00	4,21	4,54	70,32
Woningbouwvereniging Bolnes	01-09-23	0,33	12	1,46	0,26	1,00	0,00	0,19	0,20	3,15
Woningbouwvereniging Heerfarnsdam		1,00	533	65,33	11,58	45,00	0,00	8,47	9,13	141,43
Woningbouwvereniging Hoek van Holland		1,00	1.993	244,30	43,28	168,27	3.243,30	31,69	34,13	3.772,14
Woningbouwvereniging Poortugaal		1,00	1.167	143,05	25,35	98,53	21,13	18,56	19,98	330,79
Woningbouwvereniging Reeuwijk		1,00	1.100	134,84	23,89	92,87	1.315,20	17,49	18,84	1.607,08
Woningbouwvereniging St. Willibrordus		1,00	1.289	158,00	27,99	108,83	0,00	20,50	22,07	342,03
Woonbron		1,00	37.262	4.567,54	809,27	3.146,04	18.957,60	592,48	638,04	28.844,96
Woonforte		1,00	10.145	1.243,56	220,33	856,54	8.711,36	161,31	173,71	11.403,31
Wooninvest		1,00	7.871	964,82	170,95	664,55	5.915,29	125,15	134,78	8.003,84
Woonkracht 10		1,00	10.765	1.319,56	233,80	908,89	2.194,18	171,17	184,33	5.050,64
Woonpartners Midden-Holland		1,00	8.771	1.075,14	190,49	740,54	4.805,01	139,46	150,19	7.132,36
Totaal		35	277.403	34.003,75	6.024,74	23.421,19	121.654,46	4.410,84	4.750,00	195.262,48

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 die van de stuurgroep).
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, zoals 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.

In 2023 zijn de totale kosten € 195.262 bij 181 ingediende zaken. Dat is € 32.912 meer dan kosten in 2022 bij 141 ingediende klachten. De oorzaken van deze overschrijding zijn de (a) toename in het aantal klachten, (b) de toenemende kosten van arbeid en vergoedingen.

	Werkelijk 2023	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021	Werkelijk 2020
Aantal klachten	181	141	116	91
Netto totale kosten	€ 195.262	€162.350	€ 109.263	€ 86.713
Kosten per klacht	€ 1.079	€ 1.151	€ 942	€ 953
Vaste kosten	€ 61.890	€ 68.303	€ 52.041	€ 40.853
Variabele kosten	€ 133.372	€ 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 ($€ 61.890 : 277.403 = € 0,22$ (in 2023 : € 0,25, in 2021: € 0,20, 2020: € 0,16 en 2019: € 0,18)
- Variabele kosten per behandeld klacht ($€ 133.372 : 181 = € 737$ (in 2023 : € 667, in 2021: € 493, 2020: € 504 en 2019: € 575)

8. Vergoedingen

Vergoeding hoorzittingen*:

één klacht	€ 148,71
twee klachten	€ 247,55
drie klachten	€ 322,24

* 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 € 148,71

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 198,31	bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 198,31	

Voorzittersoverleg	€ 198,31	
Commissieoverleg	€ 198,31	
Overleg met Stuurgroep	€ 198,31	
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 322,24	bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen	€ 322,24
------------	----------

Beoordelen klachten (door voorzitter/vicevoorzitter klachtencommissie)

Per klacht	€ 24,78
------------	---------

Voorzitter klachtencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief	€ 113,73
-----------	----------

Kilometervergoeding € 0,35 per kilometer

Sinds 1 januari 2023 is besloten de indexatie te hanteren, volgend uit de CAO Woondiensten.

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 2023 € 82,43 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 2023. Deze kosten worden door alle corporaties gezamenlijk betaald op basis van het aantal woonegelegenheden.