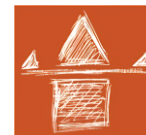




Klachtencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

# JAARVERSLAG 2024

Vastgesteld op 12 mei 2025  
door de voorzitter van de klachtencommissie

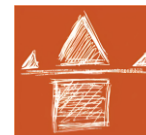


## Inhoudsopgave

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                                   | 3  |
| 1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen..... | 4  |
| 1.1 Landelijke ontwikkelingen.....                | 6  |
| 1.2 Klachtenreglement 2024.....                   | 7  |
| 1.3 Digitale hoorzittingen.....                   | 7  |
| 1.4 Overname administratie KCWZH.....             | 7  |
| 2. Basis en samenstelling Klachtencommissie ..... | 8  |
| 3. Basis en samenstelling stuurgroep .....        | 9  |
| 4. Werkwijze.....                                 | 10 |
| 5. Overlegvormen en communicatie .....            | 11 |
| 6. Klachten in 2024 .....                         | 13 |
| 7. Financiële verantwoording .....                | 17 |
| 8. Vacatiegelden.....                             | 19 |

## Afkortingenlijst

|       |                                                      |
|-------|------------------------------------------------------|
| Aedes | Branchevereniging van woningcorporaties in Nederland |
| AMvB  | Algemene Maatregel van Bestuur                       |
| AVG   | Algemene verordening gegevensbescherming             |
| Btiv  | Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting     |
| DVi   | De verantwoordingsinformatie woningcorporaties       |
| KCWZH | Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland                 |
| HC    | Huurcommissie                                        |
| KWH   | Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector       |
| MvT   | Memorie van Toelichting                              |
| SAH   | Stimuleringsregeling aardgasvrije huurwoningen       |
| UHW   | Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte                |
| Wonw  | Woningwet                                            |
| WWS   | Woningwaarderingssysteem                             |



## Voorwoord

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

Terugkijkend op 2024, zien we een jaar waarin woningcorporaties te maken kregen met aangescherpte duurzaamheidseisen en strengere regels rondom huurprijsregulering. Deze ontwikkelingen hadden direct invloed op zowel huurders als verhuurders en leidden tot een toename van het aantal klachten over huurverhogingen, verduurzamingsprojecten en de communicatie hierover.

De Klachtencommissie speelde een belangrijke rol in het waarborgen van eerlijke en transparante afhandeling van klachten. In dit verslag delen we inzichten, trends en verbeterpunten die bijdragen aan een klantgerichte corporatiesector.

### Korte samenvatting van de activiteiten in het afgelopen jaar

De KCWZH functioneerde in 2024 als onafhankelijk orgaan voor 36 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders. Klachten, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Wonw. Eind 2024 beheerden deze corporaties circa 285.000 huurwoningen.

Cijfermatig laat het jaar 2024 zich als volgt vertalen:

- Er zijn 300 klachten voorgelegd (aantal in 2023 bedroeg 181), waarvan er 147 ontvankelijk zijn verklaard (aantal in 2023 bedroeg 133).
- Van het aantal voorgelegde klachten zijn er 66 tijdens de procedure door de corporatie opgelost, door klager ingetrokken ofwel niet voortgezet; hiervan waren er 5 die ingediend waren in 2023.
- De KCWZH heeft uitspraak gedaan in 131 zaken, waarvan een deel (18 in aantal) verband houdt met eerder ontvankelijk verklaarde en in behandeling genomen klachten uit 2023.
- Van de gedane uitspraken viel 76 in het voordeel van de klager (aantal in 2023 bedroeg 65); hiervan waren er 11 gerelateerd aan in 2023 ingediende en ontvankelijk verklaarde klachten.
- De verwachting is dat de commissie van een deel (42 in aantal) van de 147 ontvankelijk verklaarde klachten in 2025 uitspraak te doen.

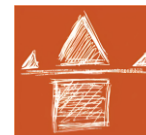
De KCWZH ontving van deelnemende corporaties één melding dat een gegeven advies niet opgevolgd zou worden.

De kosten van de KCWZH kwamen in 2024 uit op € 265.920 (€ 195.262 in 2023, € 162.350 in 2022). De vaste kosten per verhuureenheid bedroegen in 2024 € 0,31 (€ 0,25 in 2023, € 0,25 in 2022), terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 590 bedroegen (€ 696 in 2023, € 667 in 2022).

Het percentage ontvankelijke klachten daalde naar 72% (73,5% in 2023, 81,6% in 2022).

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.

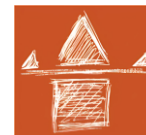
mr. I. Ahmed,  
Voorzitter KCWZH



## 1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2024 waren de volgende corporaties bij de Klachtencommissie aangesloten:

| Naam deelnemende corporatie           | Aantal<br>verhuureenheden | Jaardeel<br>actief | Verdeelsleutel voor<br>vaste kosten:<br>woongelegenheden *<br>jaardeel actief |
|---------------------------------------|---------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Arcade Wonen                          | 9.073                     | 1,00               | 9.073                                                                         |
| De Goede Woning                       | 6.298                     | 1,00               | 6.298                                                                         |
| De Leeuw van Putten                   | 3.898                     | 1,00               | 3.898                                                                         |
| De Zes Kernen                         | 1.414                     | 1,00               | 1.414                                                                         |
| Dunavie                               | 6.578                     | 1,00               | 6.578                                                                         |
| DUWO                                  | 24.457                    | 1,00               | 24.457                                                                        |
| Fien Wonen                            | 3.171                     | 1,00               | 3.171                                                                         |
| Groen Wonen Vlist                     | 1.000                     | 1,00               | 1.000                                                                         |
| Haag Wonen                            | 20.967                    | 1,00               | 20.967                                                                        |
| Hof Wonen (per 01-04-2024)            | 18.106                    | 0,75               | 13.580                                                                        |
| Lek en Waard Wonen                    | 2.433                     | 1,00               | 2.433                                                                         |
| Poort6                                | 6.503                     | 1,00               | 6.503                                                                         |
| Qua Wonen                             | 8.820                     | 1,00               | 8.820                                                                         |
| Ressort Wonen                         | 2.603                     | 1,00               | 2.603                                                                         |
| Rhiant                                | 2.124                     | 1,00               | 2.124                                                                         |
| Rijswijk Wonen                        | 6.504                     | 1,00               | 6.504                                                                         |
| Rondom Wonen                          | 2.487                     | 1,00               | 2.487                                                                         |
| Staedion                              | 37.025                    | 1,00               | 37.025                                                                        |
| Stedelink (per 01-08-2024)            | 12.773                    | 0,42               | 5.322                                                                         |
| Tablis Wonen                          | 4.418                     | 1,00               | 4.418                                                                         |
| Trivire                               | 13.693                    | 1,00               | 13.693                                                                        |
| Vidomes                               | 17.916                    | 1,00               | 17.916                                                                        |
| Wassenaarsche Bouwstichting           | 2.524                     | 1,00               | 2.524                                                                         |
| Wonen Midden Delfland                 | 2.122                     | 1,00               | 2.122                                                                         |
| Wonen Wateringen                      | 2.592                     | 1,00               | 2.592                                                                         |
| Woningbouwvereniging Bolnes           | 36                        | 1,00               | 36                                                                            |
| Woningbouwvereniging Heerjansdam      | 533                       | 1,00               | 533                                                                           |
| Woningbouwvereniging Hoek van Holland | 1.993                     | 1,00               | 1.993                                                                         |
| Woningbouwvereniging Poortugaal       | 1.164                     | 1,00               | 1.164                                                                         |
| Woningbouwvereniging Reeuwijk         | 1.098                     | 1,00               | 1.098                                                                         |
| Woningbouwvereniging St. Willibrordus | 1.375                     | 1,00               | 1.375                                                                         |
| Woonbron                              | 37.305                    | 1,00               | 37.305                                                                        |
| Woonforte                             | 10.348                    | 1,00               | 10.348                                                                        |
| WoonInvest                            | 7.769                     | 1,00               | 7.769                                                                         |
| Woonkracht10                          | 10.500                    | 1,00               | 10.500                                                                        |
| Woonpartners Midden-Holland           | 8.888                     | 1,00               | 8.888                                                                         |
| <b>Totaal</b>                         | <b>300.508</b>            | <b>35,08</b>       | <b>287.466</b>                                                                |



## 1. Deelnemende corporaties

In 2024 traden per 01-04-2024 Hof Wonen en per 01-08-2024 Stedelink toe. Per 31 december 2024 telde de KCWZH 36 aan het convenant deelnemende corporaties.

## 2. Aantal woongelegenheden

Elk jaar stelt de KCWZH het aantal verhuureenheden van de deelnemende corporaties opnieuw vast. Niet alleen voor het verdelen van kosten, maar ook voor het jaarverslag. Uit artikel 14 Convenant KCWZH 2021 volgt namelijk: *'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 2024, in het voorjaar van 2025, gaat het om aantallen huurwoningen per 31 december 2023 (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'. 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.

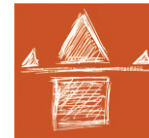
Deze telling kan gelden als een logische en doelmatige toepassing van het eerder aangehaald artikel, ook qua tijdigheid. Wanneer de KCWZH haar jaarverslag 2024 in maart/april 2025 vaststelt, zijn de aantallen woningen per t-1 (ultimo 2023) beschikbaar. Deze telling berust op een uniforme, betrouwbare 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 2024

In 2024 nam elke corporatie gedurende het gehele jaar deel aan de KCWZH behoudens Hof Wonen (sinds 01-04-2024) en Stedelink (sinds 01-08-2024). Zie verder hoofdstuk 16 voor de uitwerking van de kosten.



## 1.1 Landelijke ontwikkelingen

In 2024 hebben diverse beleidswijzigingen en maatschappelijke trends impact gehad op de corporatiesector. Eén van de belangrijkste ontwikkelingen is de Wet versterking regie volkshuisvesting, die naar verwachting in werking treedt en overheden meer instrumenten geeft om regie te voeren op de woningmarkt. Deze wet stelt strengere eisen aan de verdeling van sociale huurwoningen en biedt gemeenten extra mogelijkheden om te sturen op woningbouwlocaties en betaalbare huurprijzen.

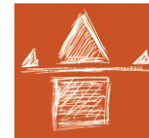
Daarnaast is per 1 januari 2024 het nieuwe huurprijsbeschermingssysteem voor het middensegment van kracht geworden. Hierdoor vallen huurwoningen tot 186 punten onder het woningwaarderingstelsel, wat voorkomt dat middenhuurwoningen excessief duur worden verhuurd. Dit dwingt corporaties en particuliere verhuurders om hun huurbeleid hierop aan te passen.

Op het gebied van duurzaamheid zijn er aanscherpingen in de verplichtingen rondom energieprestaties. Woningcorporaties moeten vaart maken met het verduurzamen van hun bezit om te voldoen aan de streefwaarden van het Klimaatakkoord. De stimuleringsregeling aardgasvrije huurwoningen is verlengd, waardoor corporaties extra middelen krijgen voor verduurzaming. Tegelijkertijd brengt dit uitdagingen met zich mee vanwege stijgende bouwkosten en beperkte capaciteit bij bouw- en installatiebedrijven.

De toename van flexwonen blijft ook een belangrijk thema. In 2024 heeft het kabinet de ambitie uitgesproken om minimaal 15.000 flexwoningen te realiseren. Corporaties spelen hierin een cruciale rol, maar lopen tegen complexe regelgeving en financieringsvraagstukken aan. De overheid werkt aan versoepelingen in vergunningverlening en financieringsmodellen om de realisatie te versnellen.

Tot slot heeft de sector in 2024 opnieuw te maken met een discussie over integriteit en governance. De herziening van de Governancecode Woningcorporaties is in gang gezet, waarbij extra aandacht wordt besteed aan transparantie in vastgoedtransacties en nevenfuncties van bestuurders en commissarissen. Dit volgt op kritische signalen over mogelijke belangenverstrengeling binnen de sector.

Deze ontwikkelingen dwingen corporaties tot aanpassingen in hun strategie en bedrijfsvoering. Betaalbaarheid, duurzaamheid en integriteit blijven speerpunten, waarbij corporaties balanceren tussen maatschappelijke opgaven en financiële haalbaarheid. Dit jaarverslag biedt inzicht in hoe deze veranderingen zich hebben vertaald in de praktijk en welke uitdagingen en kansen ze met zich meebrengen.



## **1.2 Klachtenreglement 2024**

Gezien de ontwikkelingen die zich in 2024 hebben voorgedaan is, na raadpleging van de stuurgroep en op voorstel van de voorzitter van de KCWZH, een voorstel aan de bij het convenant deelnemende corporaties gedaan tot bijwerking en verduidelijking van het klachtenreglement. Dit betreft met name de niet-ontvankelijkheid van klachten in relatie tot het indieningsmoment daarvan en tevens klachten die verband houden met een financieel verzochte tegemoetkoming door klagers, voor zover deze verder reikt dan het dienstverleningsaspect van de corporatie. Daarnaast zijn er aanpassingen doorgevoerd die verband houdend met de (pilot voor de) overgang naar digitale hoorzittingen en de wijze van verslaglegging daarvan. Het voorstel zelf is door de bij het convenant deelnemende corporaties goedgekeurd en op 21 november 2024 in werking getreden.

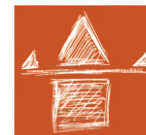
## **1.3 Digitale hoorzittingen**

Per 1 november 2024 is de KCWZH als pilot (van een jaar) gestart met het houden van digitale hoorzittingen. Reden daartoe heeft samengehangen met de (enorme) stijging in het aantal binnenkomende klachten, de nodige druk die dat voor het secretariaat met zich teweegbracht tot het vinden van een passende datum tot een fysieke hoorzitting bij de woningcorporatie en de uitdagingen tot het kunnen combineren van meerdere fysieke hoorzittingen op één dag. De eerste ervaringen worden positief ervaren en als zodanig ook aan de KCWZH teruggekoppeld, zowel vanuit de zijde van klagers alsook de corporaties. Van belang is op te merken dat op verzoek van een der partijen het mogelijk blijft een fysieke hoorzitting in te plannen. Redenen daartoe kunnen uiteraard divers van aard zijn. Met de corporaties is afgesproken dat na de pilot-periode de wijze en inrichting van digitale hoorzittingen zal worden geëvalueerd. Indien positief, zal deze werkwijze naar de toekomst toe de standaard worden.

## **1.4 Overname administratie KCWZH**

Eind 2024 liep de termijn af waarin Vidomes verantwoordelijk is voor de administratie van de KCWZH. Het vinden van een opvolger bleek een uitdaging, aangezien de verantwoordelijkheid voor de administratie bij de corporaties zelf ligt. Uiteindelijk is Rondon Wonen bereid gevonden om deze taak per 2025 over te nemen.

Om toekomstige wisselingen soepeler te laten verlopen, is besloten een roulatiesysteem in te voeren. Dit betekent dat de administratie voortaan elke drie jaar door een andere corporatie wordt verzorgd, volgens een vooraf vastgestelde lijst. Hiermee wordt de continuïteit gewaarborgd en wordt de administratieve last beter verdeeld onder de deelnemende corporaties, waar overigens kostenvergoeding tegenover staat.



## 2. Basis en samenstelling Klachtencommissie

De KCWZH is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit convenant, evenals het gehanteerde klachtenreglement, is gepubliceerd op de website van de KCWZH. Voor het faciliteren en in stand houden van de commissie is een stuurgroep verantwoordelijk.

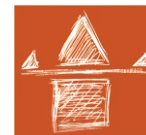
De klachtencommissie telt negen commissieleden, verdeeld over drie kamers met elk drie leden. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundig, een juridisch en/of een maatschappelijk achtergrond. De leden zijn volgens een rooster benoemd door een vóór de instelling van de KCWZH bestaande geschillencommissie,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

In 2024 was de samenstelling van de commissie als volgt:

| Naam                                                | Benoeming / herbenoeming                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De heer I. Ahmed<br>(voorzitter per 1 januari 2022) | Benoemd per 1 februari 2019, profiel juridisch, herbenoemd per 1 februari 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 februari 2027 tot en met 31 januari 2031.        |
| De heer F. van Heusden<br>(vicevoorzitter)          | Benoemd in 2015, profiel maatschappelijk, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoemd per 1 januari 2023 tot en met 31 december 2026.                             |
| Mevrouw A. Alblas<br>(vicevoorzitter)               | Benoemd in 2015, profiel bouwkundig, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoemd per 1 januari 2023 tot en met 31 december 2026.                                  |
| Mevrouw P.T.E. Lock                                 | Benoemd in 2015, profiel juridisch, benoemd in 2015, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoemd per 1 januari 2023 tot en met 31 december 2026.                  |
| De heer B.A. Molenaar                               | Benoemd per 1 januari 2022, profiel maatschappelijk, herbenoembaar per 1 januari 2026, voor het laatst herbenoembaar per 1 januari 2030 tot en met 31 december 2033. |
| De heer T.D.J. Korevaar                             | Benoemd per 15 november 2022, profiel juridisch, herbenoembaar per 15 november 2026, voor het laatst herbenoembaar per 15 november 2030 tot 15 november 2034.        |
| De heer R. Frijlink                                 | Benoemd per 15 november 2022, profiel juridisch, herbenoembaar per 15 november 2026, voor het laatst herbenoembaar per 15 november 2030 tot 15 november 2034.        |
| De heer H. Mezouar                                  | Benoemd per 16 april 2024, profiel juridisch, herbenoembaar per 16 april 2028, voor het laatst herbenoembaar per 16 april 2032 tot 16 april 2036.                    |
| De heer D. de Vries                                 | Benoemd per 16 april 2024, profiel juridisch, herbenoembaar per 16 april 2028, voor het laatst herbenoembaar per 16 april 2032 tot 16 april 2036.                    |

De KCWZH wordt secretariaal ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie wordt sinds 1 januari 2022 verzorgd door corporatie Vidomes en met ingang van 1 januari 2025 verzorgd door Rondon Wonen.





### 3. Basis en samenstelling stuurgroep

De aan het convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en in stand houden van de klachtencommissie. 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.

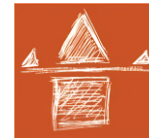
De Stuurgroep bestond in 2024 uit:

| 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, herbenoemd per 1 maart 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 maart 2027 tot 28 februari 2031.         |
| De heer R. Klein                                          | Benoemd na instemming corporaties per 1 juli 2019, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, profiel juridisch en maatschappelijk, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, herbenoemd per 1 juli 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 juli 2027 tot en met 30 juni 2031. |
| Mevrouw C.N. Vermeulen<br>(voorzitter per 1 januari 2023) | Benoemd na instemming corporaties per 1 januari 2022, op voordracht van Woonkracht10, profiel juridisch, herbenoembaar per 1 januari 2026, voor het laatst herbenoembaar per 1 januari 2030 tot en met 31 december 2033.                                                                  |
| De heer N. Kruithof                                       | Benoemd na instemming corporaties per 21 november 2024 op voordracht van Woonbron, profiel maatschappelijk, herbenoembaar per 21 november 2028, voor het laatst herbenoembaar per 21 november 2032 tot 21 november 2036.                                                                  |

De stuurgroep faciliteert de KCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor, te weten de Vooraarsvergadering en de Najaarsvergadering. De aangesloten corporaties hebben zich bij convenant verplicht om zorg te dragen voor het in stand houden van de klachtencommissie. Dit door financiële middelen ter beschikking te stellen, door in vacatures te voorzien en door praktische bijstand.

De stuurgroep zorgde, samen met het secretariaat, dat de website en documentatie *up-to-date* waren, organiseerde de halfjaarlijkse deelnemersvergaderingen alsook 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 klachtencommissie en stuurgroep is gewaarborgd dat de klachtencommissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan transparantie-eisen gesteld door KWH, Wonw, Btiv en Aedes.



## 4. Werkwijze

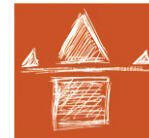
De klachtencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een reglement dat is gepubliceerd op haar website. Dit reglement is met ingang van 21 november 2024 voor het laatst gewijzigd. Sindsdien geldt het klachtenreglement 2024 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de KCWZH kunnen huurders een klachtenformulier downloaden, maar ook hun klacht indienen. Na ontvangst van het klachtenformulier beoordeelt de voorzitter van de klachtencommissie – met inachtneming van het klachtenreglement – of de klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen (lees: het ontvankelijk zijn van de klacht). Is dat niet het geval, dan wordt gemotiveerd aangegeven waarom dat zo is (onder verwijzing naar het daarvoor lenende artikel uit het klachtenreglement) en wordt klager, afhankelijk van het type klacht die bij de klachtencommissie is ingediend, doorverwezen naar de daarvoor verantwoordelijke instantie. Dat kan bijvoorbeeld de Huurcommissie zijn (bij klachten gerelateerd aan huurprijsaanpassingen, de afrekening van servicekosten en/of kosten van warmtelevering), de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling (bij klachten gerelateerd aan de toe- of afwijzing van woningen) ofwel de kantonrechter (bij een ingestelde vordering tot toekenning van een schadevergoeding).

Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de zienswijze van de corporatie opgevraagd en volgt een (digitale) hoorzitting. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid om respectievelijk de klacht en de zienswijze toe te lichten. Zo nodig, kan ter verduidelijking van hetgeen tijdens de zitting is toegelicht vragen worden gesteld door commissieleden. Na een slotwoord van klager, sluit de voorzitter van de behandelende kamer uit zitting en zal in beslotenheid de beraadslaging plaatsvinden. Het opgesteld advies wordt vervolgens binnen drie weken door het secretariaat aan de corporatie en klager verstuurd.

Nadien zal het verslag van de hoorzitting en het door de klachtencommissie uitgebracht advies geanonimiseerd op de website van de KCWZH worden gepubliceerd.

De uitspraken van de klachtencommissie zijn niet bindende adviezen aan het bestuur van een corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd opgevolgd. In het geval de corporatie van het advies wil afwijken, dan kan zij dat gemotiveerd doen. Onder omstandigheden kan in dat geval een aanvullend overleg plaatsvinden tussen de voorzitter van de klachtencommissie en het bestuur van de corporatie. In 2024 is dit niet aan de orde geweest.



## 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 16 april 2024.

Het tweede overleg volgde in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2025, het bijgewerkt klachtenreglement en het bijgewerkt rooster van aftreden vast. Deze vergadering vond plaats op 21 november 2024.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar vijfmaal via Teams bijeen om het functioneren van de commissie in brede zin te evalueren en zich daarvoor lenende casussen te bespreken. Deze overleggen vonden plaats op 29 maart, 3 mei, 21 juni, 20 september en 29 november 2024.

Op 16 februari, 25 maart, 3 juni, 8 juli, 2 september en 6 december 2024 vergaderde de stuurgroep zowel digitaal als fysiek in aanwezigheid van het secretariaat en de voorzitter van de klachtencommissie. 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.

### Bijeenkomst Juridisch Loket

Op 6 juni 2024 heeft de voorzitter van de klachtencommissie een digitale bijeenkomst verzorgd voor de medewerkers van het Juridisch loket. Gezien de toename van het aantal doorverwijzingen naar hen toe (wat veelal samenhangt met de niet-ontvankelijkheid van ingediende klachten elders), was de vraag gesteld of de voorzitter een toelichting over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie kon geven. Dit heeft hij gedaan. Stil is met name gestaan bij het klachtenreglement, en meer specifiek artikel 5 (klachten die niet in behandeling kunnen worden genomen). Besproken is wanneer een bij de klachtencommissie ingediende klacht ontvankelijk is en wanneer niet. Er zijn ervaringen met elkaar uitgedeeld. Vanuit beide partijen wordt teruggekeken op een succesvol georganiseerde bijeenkomst.

### Rondschriften & Nieuwsbrief

In de loop van 2024 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 rondschriften 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.

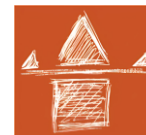
### Website

De commissie maakt gebruik van een website (thans [www.kcwzh.nl](http://www.kcwzh.nl)) die 'gehost' wordt door het secretariaat. Op die website is informatie te vinden over de commissie zelf, de aan het convenant 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.



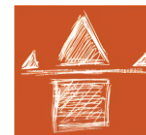
## 6. Klachten in 2024

### Ontvangen klachten

In 2024 heeft de klachtencommissie 300 klachten ontvangen, die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

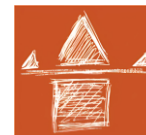
### Aantal klachten ontvangen in 2024

| Corporatie                    | Aantal klachten |
|-------------------------------|-----------------|
| Arcade Wonen                  | 10              |
| De Zes Kernen                 | 1               |
| Dunavie                       | 2               |
| Fien Wonen                    | 3               |
| Groen Wonen Vlist             | 1               |
| Haag Wonen                    | 41              |
| Hof Wonen                     | 23              |
| Lek en Waard Wonen            | 1               |
| Poort6                        | 6               |
| Qua Wonen                     | 12              |
| Ressort Wonen                 | 1               |
| Rijswijk Wonen                | 4               |
| Rondom Wonen                  | 2               |
| Staedion                      | 49              |
| Stedelink                     | 8               |
| Stichting De Goede Woning     | 5               |
| Stichting De Leeuw van Putten | 1               |
| Stichting Willibrordus        | 2               |
| Tablis Wonen                  | 1               |
| Trivire                       | 12              |
| Vidomes                       | 23              |
| Wassenaarsche Bouwstichting   | 2               |
| Wonen Midden-Delfland         | 2               |
| Wbv Hoek van Holland          | 5               |
| Wbv Reeuwijk                  | 2               |
| Woonbron                      | 39              |
| Woonforte                     | 9               |
| WoonInvest                    | 17              |
| Woonkracht10                  | 7               |
| Woonpartners Midden-Holland   | 9               |
| <b>Totaal</b>                 | <b>300</b>      |



### Analyse van klachten ingediend in 2024

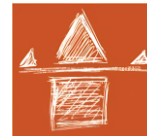
| In behandeling genomen | Tijdens procedure opgelost | Uitspraak gedaan | Uitspraak gedaan, waarvan gegrond | Overloop naar 2025 |                               |
|------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 7                      |                            | 6                | 1                                 | 1                  | Arcade Wonen                  |
| 1                      |                            | 1                |                                   |                    | De Zes Kernen                 |
| 2                      | 1                          | 1                |                                   |                    | Dunavie                       |
| 1                      |                            | 1                | 1                                 |                    | Fien Wonen                    |
| 27                     | 5                          | 12               | 7                                 | 10                 | Haag Wonen                    |
| 11                     | 3                          | 6                | 3                                 | 2                  | Hof Wonen                     |
| 4                      | 1                          | 3                | 2                                 |                    | Poort6                        |
| 10                     | 2                          | 5                | 3                                 | 3                  | Qua Wonen                     |
| 3                      | 1                          | 1                |                                   | 1                  | Rijswijk Wonen                |
| 2                      | 1                          | 1                |                                   |                    | Rondom Wonen                  |
| 34                     | 2                          | 24               | 21                                | 8                  | Staedion                      |
| 4                      | 2                          | 2                | 2                                 |                    | Stedelink                     |
| 4                      |                            | 2                | 1                                 | 2                  | Stichting De Goede Woning     |
| 1                      | 1                          |                  |                                   |                    | Stichting De Leeuw van Putten |
| 1                      |                            |                  |                                   | 1                  | Stichting Willibrordus        |
| 1                      | 1                          |                  |                                   |                    | Tablis Wonen                  |
| 9                      | 1                          | 6                | 3                                 | 2                  | Trivire                       |
| 16                     | 2                          | 11               | 5                                 | 3                  | Vidomes                       |
| 2                      | 1                          |                  |                                   | 1                  | Wassenaarsche Bouwstichting   |
| 2                      | 1                          | 1                | 1                                 |                    | Wonen Midden-Delfland         |
| 1                      | 1                          |                  |                                   |                    | Wbv Hoek van Holland          |
| 25                     | 7                          | 12               | 6                                 | 6                  | Woonbron                      |
| 4                      |                            | 4                | 1                                 |                    | Woonforte                     |
| 7                      |                            | 7                | 6                                 |                    | WoonInvest                    |
| 6                      |                            | 4                | 1                                 | 2                  | Woonkracht10                  |
| 6                      | 2                          | 4                | 1                                 |                    | Woonpartners Midden-Holland   |
| <b>191</b>             | <b>35</b>                  | <b>114</b>       | <b>65</b>                         | <b>42</b>          | <b>Totaal</b>                 |



## Typering

In 2024 heeft de klachtencommissie 300 klachten ontvangen en 23 lopende klachten uit 2023 behandeld. Van de 300 ingediende klachten uit 2024 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd en soms betreft één klacht meer dan één onderwerp:

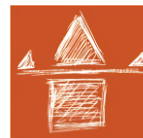
| Corporatie                    | Geground  | Overlast  | Onderhoud  | Mutatie  | Financieel | Dienstverlening |
|-------------------------------|-----------|-----------|------------|----------|------------|-----------------|
| Arcade Wonen                  | 1         | 1         | 3          |          | 1          | 5               |
| De Zes Kernen                 |           |           | 1          |          |            |                 |
| Dunavie                       |           | 1         | 1          |          |            |                 |
| Fien Wonen                    | 1         |           | 2          |          |            | 1               |
| Groen Wonen Vlist             |           |           |            |          |            | 1               |
| Haag Wonen                    | 7         | 14        | 13         |          | 3          | 11              |
| Hof Wonen                     | 3         | 4         | 9          |          | 5          | 5               |
| Lek en Waard Wonen            |           | 1         |            |          |            |                 |
| Poort6                        | 2         |           | 3          |          |            | 3               |
| Qua Wonen                     | 3         | 2         | 7          |          |            | 3               |
| Ressort Wonen                 |           |           | 1          |          |            |                 |
| Rijswijk Wonen                |           |           | 1          |          |            | 3               |
| Rondom Wonen                  |           |           | 2          |          |            |                 |
| Staedion                      | 21        | 9         | 22         |          | 1          | 17              |
| Stedelink                     | 2         |           | 7          |          | 1          |                 |
| Stichting De Goede Woning     | 1         | 2         | 1          |          | 1          | 1               |
| Stichting De Leeuw van Putten |           |           | 1          |          |            |                 |
| Stichting Willibrordus        |           |           |            |          |            | 2               |
| Tablis                        |           |           | 1          |          |            |                 |
| Trivire                       | 3         | 4         | 3          | 1        |            | 4               |
| Vidomes                       | 5         | 7         | 8          |          | 3          | 5               |
| Wassenaarsche Bouwstichting   |           |           |            |          | 1          | 1               |
| Wonen Midden-Delfland         | 1         |           |            |          |            | 2               |
| WBV Hoek van Holland          |           | 1         | 2          |          |            | 2               |
| WBV Reeuwijk                  |           |           | 1          |          | 1          |                 |
| Woonbron                      | 6         | 4         | 27         |          | 1          | 7               |
| Woonforte                     | 1         | 1         | 4          |          | 1          | 3               |
| Wooninvest                    | 6         | 2         | 6          |          | 2          | 7               |
| Woonkracht10                  | 1         | 2         | 1          | 1        |            | 3               |
| Woonpartners Midden-Holland   | 1         | 2         | 3          |          | 1          | 3               |
| <b>Totaal</b>                 | <b>65</b> | <b>57</b> | <b>130</b> | <b>2</b> | <b>22</b>  | <b>89</b>       |



De typering van 65 geground verklaarde '2024-klachten' is als volgt:

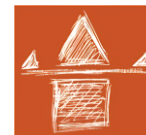
|                                            | Overlast  | Onderhoud | Mutatie  | Financieel | Dienstverlening |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|-----------------|
| <b>Aantal geground verklaarde klachten</b> | <b>11</b> | <b>33</b> | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>33</b>       |





## 7. Financiële verantwoording

| Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland     | Datum toetredin g 2024 | Jaardeel Actief | Verdeel sleutel woningen en periode actief | Overige algemene kosten * | Kosten vergadering + overleg | Kosten secretariaat (Cantrijn) | Kosten hoorzittingen | Beoordelin g klachten | Kosten administratie Vidomes (excl. BTW) | Totaal Bedrag incl. BTW |
|------------------------------------------|------------------------|-----------------|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Totale kosten 2024</b>                |                        |                 | <b>288.531</b>                             | <b>49.695,90</b>          | <b>7.484,13</b>              | <b>24.795,45</b>               | <b>169.013,38</b>    | <b>8.034,26</b>       | <b>5.700,00</b>                          | <b>265.920,11</b>       |
| 42 Arcade                                |                        | 1,00            | 9.073                                      | 1.562,71                  | 235,34                       | 779,71                         | 7.404,32             | 299,22                | 179,24                                   | 10.498,18               |
| 19 De Goede Woning (DGV)                 |                        | 1,00            | 6.298                                      | 1.084,75                  | 163,36                       | 541,23                         | 4.507,84             | 133,69                | 124,42                                   | 6.581,42                |
| 55 De Leeuw van Putten                   |                        | 1,00            | 3.898                                      | 671,38                    | 101,11                       | 334,98                         | 1.393,08             | 63,66                 | 77,01                                    | 2.657,40                |
| 40 De Zes Kennen                         |                        | 1,00            | 1.414                                      | 243,54                    | 36,68                        | 121,51                         | 907,75               | 38,20                 | 27,93                                    | 1.381,48                |
| 20 Dunavle                               |                        | 1,00            | 6.578                                      | 1.132,98                  | 170,63                       | 565,29                         | 1.043,22             | 76,40                 | 129,95                                   | 3.145,76                |
| 21 DUWO                                  |                        | 1,00            | 24.457                                     | 4.212,42                  | 634,38                       | 2.101,76                       | 22,19                | 6,37                  | 483,15                                   | 7.561,74                |
| 16 Fien Wonen                            |                        | 1,00            | 3.171                                      | 546,17                    | 82,25                        | 272,51                         | 2.535,02             | 120,96                | 62,64                                    | 3.632,70                |
| 50 Groen Wonen Vlist                     |                        | 1,00            | 1.000                                      | 172,24                    | 25,94                        | 85,94                          | 44,38                | 6,37                  | 19,76                                    | 358,77                  |
| 32 Haag Wonen                            |                        | 1,00            | 20.967                                     | 3.611,31                  | 543,86                       | 1.801,84                       | 19.499,71            | 1.024,97              | 414,21                                   | 26.982,89               |
| 59 Hof Wonen                             | 1-4-2024               | 0,75            | 13.580                                     | 2.338,90                  | 352,24                       | 1.166,98                       | 11.153,45            | 566,60                | 268,27                                   | 15.902,77               |
| 43 Lek en Waard Wonen                    |                        | 1,00            | 2.433                                      | 419,05                    | 63,11                        | 209,08                         | 44,38                | 6,37                  | 48,06                                    | 800,16                  |
| 12 Poort6                                |                        | 1,00            | 6.503                                      | 1.120,06                  | 168,68                       | 558,85                         | 3.899,95             | 190,99                | 128,47                                   | 6.093,97                |
| 52 QuaWonen                              |                        | 1,00            | 8.820                                      | 1.519,14                  | 228,78                       | 757,96                         | 8.377,33             | 356,51                | 174,24                                   | 11.450,56               |
| 18 Ressort Wonen                         |                        | 1,00            | 2.603                                      | 448,34                    | 67,52                        | 223,69                         | 133,15               | 12,73                 | 51,42                                    | 947,65                  |
| 14 Rhant                                 |                        | 1,00            | 2.124                                      | 365,83                    | 55,09                        | 182,53                         | 0,00                 | 0,00                  | 41,96                                    | 654,23                  |
| 33 Ritswijk Wonen                        |                        | 1,00            | 6.504                                      | 1.120,24                  | 168,71                       | 558,93                         | 1.603,89             | 95,49                 | 128,49                                   | 3.702,73                |
| 47 Rondom Wonen                          |                        | 1,00            | 2.487                                      | 428,36                    | 64,51                        | 213,73                         | 244,10               | 38,20                 | 49,13                                    | 1.048,34                |
| 34 Stedion                               |                        | 1,00            | 37.025                                     | 6.377,11                  | 960,38                       | 3.181,82                       | 29.415,77            | 1.496,08              | 731,44                                   | 42.316,19               |
| 58 Stedlink                              | 1-8-2024               | 0,42            | 5.322                                      | 916,66                    | 138,05                       | 457,36                         | 2.933,05             | 165,52                | 105,14                                   | 4.737,86                |
| 13 Tablis Wonen                          |                        | 1,00            | 4.418                                      | 760,95                    | 114,60                       | 379,67                         | 133,15               | 12,73                 | 87,28                                    | 1.506,70                |
| 10 Trivre                                |                        | 1,00            | 13.693                                     | 2.358,45                  | 355,18                       | 1.176,74                       | 8.608,86             | 381,98                | 270,51                                   | 13.208,52               |
| 35 Vidomes                               |                        | 1,00            | 17.916                                     | 3.085,61                  | 464,72                       | 1.539,65                       | 14.037,27            | 649,36                | 353,94                                   | 20.205,07               |
| 36 Wassenaarsche Bouwstichting           |                        | 1,00            | 2.524                                      | 434,73                    | 65,47                        | 216,90                         | 1.310,16             | 38,20                 | 49,86                                    | 2.125,79                |
| 44 Wonen Midden-Delfland                 |                        | 1,00            | 2.122                                      | 365,49                    | 55,04                        | 182,36                         | 2.375,94             | 70,03                 | 41,92                                    | 3.099,58                |
| 39 Wonen Wateringen                      |                        | 1,00            | 2.592                                      | 446,44                    | 67,23                        | 222,75                         | 0,00                 | 0,00                  | 51,21                                    | 798,38                  |
| 57 Woningbouwvereniging Balnes           |                        | 1,00            | 36                                         | 6,20                      | 0,93                         | 3,09                           | 0,00                 | 0,00                  | 0,71                                     | 11,09                   |
| 15 Woningbouwvereniging Heerjansdam      |                        | 1,00            | 533                                        | 91,80                     | 13,83                        | 45,80                          | 0,00                 | 0,00                  | 10,53                                    | 164,17                  |
| 46 Woningbouwvereniging Hoek van Holland |                        | 1,00            | 1.993                                      | 343,27                    | 51,70                        | 171,27                         | 577,02               | 50,93                 | 39,37                                    | 1.241,83                |
| 38 Woningbouwvereniging Poortugaal       |                        | 1,00            | 1.164                                      | 200,48                    | 30,19                        | 100,03                         | 0,00                 | 0,00                  | 23,00                                    | 358,53                  |
| 45 Woningbouwstichting Reeuwijk          |                        | 1,00            | 1.098                                      | 189,12                    | 28,48                        | 94,36                          | 244,11               | 25,47                 | 21,69                                    | 607,77                  |
| 54 Woningbouwvereniging St. Willibrordus |                        | 1,00            | 1.375                                      | 236,83                    | 35,67                        | 118,16                         | 88,77                | 19,10                 | 27,16                                    | 531,39                  |
| 1 Woonbron                               |                        | 1,00            | 37.305                                     | 6.425,33                  | 967,65                       | 3.205,88                       | 16.732,31            | 865,82                | 736,97                                   | 29.088,72               |
| 56 Woonfora                              |                        | 1,00            | 10.348                                     | 1.782,32                  | 268,41                       | 889,28                         | 5.452,36             | 254,65                | 204,43                                   | 8.894,38                |
| 41 Wooninvest                            |                        | 1,00            | 7.769                                      | 1.338,12                  | 201,52                       | 667,64                         | 12.117,11            | 502,94                | 153,48                                   | 15.013,03               |
| 11 Woonkracht 10                         |                        | 1,00            | 10.500                                     | 1.808,50                  | 272,36                       | 907,34                         | 4.455,25             | 184,62                | 207,43                                   | 7.874,06                |
| 53 Woonpartners Midden-Holland           |                        | 1,00            | 8.888                                      | 1.530,85                  | 230,54                       | 763,81                         | 7.718,52             | 280,12                | 175,58                                   | 10.736,30               |
| <b>Totaal</b>                            |                        | 36              | <b>288.531</b>                             | <b>49.695,90</b>          | <b>7.484,13</b>              | <b>24.795,45</b>               | <b>169.013,37</b>    | <b>8.034,26</b>       | <b>5.700,00</b>                          | <b>265.920,11</b>       |



### **Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen**

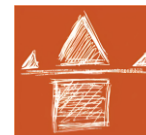
- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het huren van locaties en vergoedingen voor het deelnemen aan vergaderingen (divers overleg, zoals die van de stuurgroep).
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse ondersteuning, zoals kantoorkosten en onderhoud 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.

|                             | Werkelijk | Werkelijk | Werkelijk |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                             | 2024      | 2023      | 2022      |
| Totale kosten               | € 265.920 | € 195.262 | € 162.350 |
|                             |           |           |           |
| Aantal klachten             | 300       | 181       | 141       |
| Kosten per klacht           | € 886     | € 1.079   | € 1.151   |
|                             |           |           |           |
| VHE                         | 288.531   | 277.376   | 272.266   |
| Kosten per VHE              | € 0,92    | € 0,70    | € 0,60    |
|                             |           |           |           |
| Vaste kosten                | € 88.872  | € 69.197  | € 68.303  |
| Vaste kosten per VHE        | € 0,31    | € 0,25    | € 0,25    |
|                             |           |           |           |
| Variabele kosten            | € 177.048 | € 133.372 | € 94.048  |
| Variabele kosten per klacht | € 590     | € 737     | € 667     |

De kosten per klacht betreffen ook de kosten voor niet-ontvankelijke klachten



## 8. Vacatiegelden

### Vergoeding hoorzittingen:

|               |   |        |
|---------------|---|--------|
| één klacht    | € | 163,58 |
| twee klachten | € | 310,80 |
| drie klachten | € | 441,67 |

Als een geplande zitting door een aanbod van de corporatie komt te vervallen, dan worden de kosten door de commissieleden wel gedeclareerd.

|                          |   |        |
|--------------------------|---|--------|
| <b>Bezoek op locatie</b> | € | 163,58 |
|--------------------------|---|--------|

### Overleggen van minder dan 2 uur

|                                |   |        |
|--------------------------------|---|--------|
| Voorjaars* en najaarsoverleg   | € | 218,14 |
| Voorzittersoverleg             | € | 218,14 |
| Commissie of Stuurgroepoverleg | € | 218,14 |
| Overleg met Stuurgroep         | € | 218,14 |
| Gecombineerd overleg           | € | 218,14 |

Algemene leden van de stuurgroep ontvangen een vergoeding van € 100,00 per overleg.

\* Slechts een fysieke deelname door een commissielid komt voor vergoeding in aanmerking.

|                                          |   |        |
|------------------------------------------|---|--------|
| <b>Bij overleggen van meer dan 2 uur</b> | € | 218,14 |
|------------------------------------------|---|--------|

|                                         |   |        |
|-----------------------------------------|---|--------|
| <b>Scholing leden klachtencommissie</b> | € | 354,46 |
|-----------------------------------------|---|--------|

### Ontvankelijkheidsbeoordeling klachten (voorzitter klachtencommissie)

|            |   |       |
|------------|---|-------|
| Per klacht | € | 27,26 |
|------------|---|-------|

### Diverse werkzaamheden voorzitter klachtencommissie

|           |   |        |
|-----------|---|--------|
| Uurtarief | € | 125,10 |
|-----------|---|--------|

### Reiskosten

|                        |        |                    |
|------------------------|--------|--------------------|
| Kilometervergoeding    | €      | 0,35 per kilometer |
| Gemaakte parkeerkosten | n.t.b. |                    |
| Openbaar vervoer       | n.t.b. |                    |

Sinds 1 januari 2023 is besloten de indexatie te hanteren, volgend uit de CAO Woondiensten. Voor vaststelling van de vacatiegelden voor 2024 is rekening gehouden met een verwachte verhoging van 10%.

### Honorarium voorzitter Stuurgroep

In 2023 werd een vergoeding vastgesteld voor de voorzitter van de Stuurgroep van tien uur per maand. Na indexatie bedraagt deze vergoeding in 2024 € 125,10 per uur, exclusief btw en reiskosten. Deze kosten zijn volledig opgenomen als onderdeel van de 'Overige algemene kosten' in zowel de begroting als het huidig jaarverslag. Deze kosten worden door alle corporaties gezamenlijk betaald op basis van het aantal woongelegenheden.