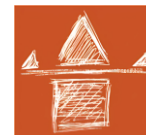


Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

JAARVERSLAG 2025

Vastgesteld op 25 maart 2026
door de voorzitter van de klachtencommissie

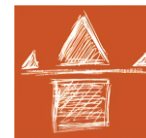


Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Voorzitter KCWZH1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen	3
1.1 Landelijke ontwikkelingen	6
1.2 Klachtenreglement 2025	6
1.3 Digitale hoorzittingen	6
1.4 Presentatie KCWZH bij Aedes	7
2. Basis en samenstelling Klachtencommissie	8
3. Basis en samenstelling Stuurgroep	10
4. Werkwijze	11
5. Overlegvormen en communicatie	13
6. Klachten in 2025	14
7. Financiële verantwoording	18
8. Vacatiegelden	20

Afkortingenlijst

Aedes	Branchevereniging van woningcorporaties in Nederland
AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Aw	Autoriteit woningcorporaties
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	Woningwaarderingstelsel



Voorwoord

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

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 2025 als onafhankelijk orgaan voor 35 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders. Klachten, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Wonw. Eind 2025 beheerden deze corporaties circa 309.000 huurwoningen.

Cijfermatig laat het jaar 2025 zich als volgt vertalen:

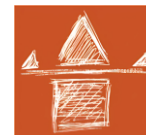
- Er zijn in totaal 311 klachten voorgelegd (aantal in 2024 bedroeg 300), waarvan er 142 ontvankelijk zijn verklaard (aantal in 2024 bedroeg 173). Daarnaast zijn 47 klachten uit 2024 behandeld, waarvan er 36 ontvankelijk zijn verklaard.
- Van het aantal voorgelegde klachten zijn er 26 tijdens de procedure door de corporatie opgelost, door klager ingetrokken ofwel niet voortgezet; hiervan waren er 8 die ingediend waren in 2024.
- De KCWZH heeft uitspraak gedaan in 135 zaken, waarvan een deel (29 in aantal) verband houdt met eerder ontvankelijk verklaarde en in behandeling genomen klachten uit 2024.
- Van de gedane uitspraken viel 72 in het voordeel van de klager (aantal in 2024 bedroeg 75); hiervan waren er 17 gerelateerd aan in 2024 ingediende en ontvankelijk verklaarde klachten.
- De verwachting is dat de commissie van een deel (20 in aantal) van de 142 ontvankelijk verklaarde klachten in 2026 uitspraak zal doen.

De KCWZH ontving van deelnemende corporaties twee meldingen dat een gegeven advies niet opgevolgd zou worden.

De kosten van de KCWZH kwamen in 2025 uit op € 245.825 (€ 265.920 in 2024). Reden daarvan hangt samen met een efficiëntere invulling en vormgeving van verslagen. In het verlengde hiervan bedroegen de vaste kosten per verhuureenheid in 2025 € 0,21 (€ 0,31 in 2024), terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 579 bedroegen (€ 590 in 2024).

We rekenen erop 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

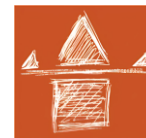


1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2025 waren de volgende corporaties bij de KCWZH aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woongelegenheden	Jaardeel actief	Verdeelsleutel voor vaste kosten: woongelegenheden * jaardeel actief
Arcade	9.227	1	9.227
De Goede Woning (DGW)	6.293	1	6.293
De Leeuw van Putten	3.899	1	3.899
De Zes Kernen	1.433	1	1.433
Dunavie	7.422	1	7.422
DUWO	33.064	1	33.064
Fien Wonen	3.160	1	3.160
Groen Wonen Vlist	997	1	997
Haag Wonen	20.931	1	20.931
Hof Wonen	18.121	1	18.121
Lek en Waard Wonen	2.434	1	2.434
Poort6	6.456	1	6.456
QuaWonen	8.858	1	8.858
Ressort Wonen	2.684	1	2.684
Rhiant	2.151	1	2.151
Rijswijk Wonen	6.527	1	6.527
Rondom Wonen	2.601	1	2.601
Staedion	37.139	1	37.139
Stedelink	12.766	1	12.766
Tablis Wonen	4.416	1	4.416
Trivire	13.796	1	13.796
Vidomes	18.080	1	18.080
Wassenaarsche Bouwstichting	2.548	1	2.548
Wonen Midden-Delftland*	2.113	1	2.113
Wonen Wateringen*	2.592	1	2.592
Woningbouwvereniging Bolnes	36	1	36
Woningbouwvereniging Heerjansdam	533	1	533
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1.993	1	1.993
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.162	1	1.162
Woningbouwvereniging St. Willibrordus	1.313	1	1.313
Woonbron	37.204	1	37.204
Woonforte	10.183	1	10.183
Wooninvest	7.687	1	7.687
Woonkracht 10	10.418	1	10.418
Woonpartners Midden-Holland	8.917	1	8.917
Totaal	309.154	35	309.154

* Zie het onderdeel hierna voor de toelichting.



Deelnemende corporaties

Per 1 januari 2025 zijn Wonen Midden Delfland en Wonen Wateringen officieel gefuseerd en verdergaan onder de naam WoonWest. Daarnaast heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk per 2025 haar deelname beëindigd vanwege een plaatsgevonden fusie met Mozaïek Wonen en de omstandigheid dat Mozaïek Wonen al bij een andere regionale klachtencommissie is aangesloten. Per 31 december 2025 telde de KCWZH daarmee 34 corporaties die deelnamen aan het convenant.

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 2025, in het voorjaar van 2026, gaat het om aantallen huurwoningen per 31 december 2024 (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 2025 in maart/april 2026 vaststelt, zijn de aantallen woningen per t-1 (ultimo 2024) beschikbaar. Deze telling berust op een uniforme, betrouwbare grondslag en is efficiënt opvraagbaar.

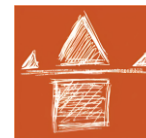
Verdeelsleutel voor vaste kosten

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

Toepassing verdeelsleutel voor vaste kosten in 2025

In 2025 nam elke corporatie gedurende het gehele jaar deel aan de KCWZH.

Zie verder hoofdstuk 16 voor de uitwerking van de kosten.



1.1 Landelijke ontwikkelingen

In 2025 stonden woningcorporaties opnieuw voor grote opgaven op het gebied van woningbouw, betaalbaarheid en verduurzaming. Uit de Staat van de Corporatiesector 2025¹ blijkt dat de maatschappelijke ambities hoog blijven, maar dat de realisatie achterblijft. De bouwproductie groeit slechts beperkt, terwijl de vraag naar betaalbare woningen blijft toenemen.

Het kabinet zette stappen om de woningbouw te versnellen. Zo werden woondeals aangescherpt en werd de projectsteun aangepast, zodat corporaties met minder investeringsruimte makkelijker kunnen deelnemen aan nieuwbouwprojecten. De behandeling van de Wet versterking regie volkshuisvesting markeert daarnaast een verdere centralisering van de regie op woningbouw, met als doel duidelijker en sneller te sturen op aantallen, locaties en doelgroepen.

Betaalbaarheid bleef een belangrijk beleidsdossier. Vanaf 1 januari 2025 gelden nieuwe huur- en inkomensgrenzen, en wordt de maximale huurverhoging voor sociale huur vanaf 1 juli 2025 vastgesteld op 5%. Gemeenten zijn begonnen met toezicht op de Wet betaalbare huur, waarmee excessieve huurprijzen via het WWS worden tegengegaan.

Op het gebied van duurzaamheid is verdere voortgang geboekt, maar de Aw constateert dat relatief weinig woningen volledig toekomstbestendig zijn. Er is meer inzicht nodig in stijgende onderhoudsuitgaven en in de middelen die corporaties nodig hebben om de nationale verduurzamingsopgave waar te maken.

Tot slot werd 2025 gekenmerkt door politieke onzekerheid na de val van het kabinet. In de sector klinkt de behoefte aan stabiel, voorspelbaar en duurzaam beleid om uitgaven voor onderhoud en investeringen in nieuwbouw en verduurzaming op peil te houden.

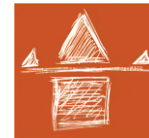
1.2 Klachtenreglement 2025

In 2025 heeft de KCWZH het klachtenreglement op punten verduidelijkt, mede naar aanleiding van de wijzigingen die Aedes per 1 februari 2023 heeft doorgevoerd in het Voorbeeldreglement Klachtencommissie. Deze wijzigingen hebben directe gevolgen voor de bevoegdheid van klachtencommissies bij klachten over de af- en toewijzing van woningen. Belangrijk is dat klachtencommissies sindsdien bevoegd zijn om klachten over het toewijzingsproces te behandelen, zoals klachten over afwijzingen, de toepassing van selectiecriteria en de communicatie hierover. Uitzonderingen gelden enkel wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke huisvestingsvergunning, een afzonderlijke urgentieprocedure of wanneer een bijzondere regionale commissie formeel deze rol vervult. Met de aanpassing in 2025 is ons reglement volledig in lijn gebracht met deze landelijke richtlijnen, zodat voor alle deelnemende corporaties helder is welke klachten binnen de bevoegdheid van de klachtencommissie vallen.

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

¹ <https://www.ilent.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/autoriteit-woningcorporaties/publicaties-cijfers-en-wetgeving/rapporten/staat-van-de-corporatiesector-2025/Staat+van+de+corporatiesector+2025.pdf>.



woningcorporatie en de uitdagingen tot het kunnen combineren van meerdere fysieke hoorzittingen op één dag. De eerste ervaringen waren positief van aard en zijn als zodanig ook aan de KCWZH teruggekoppeld, zowel vanuit de zijde van klagers alsook de corporaties.

Met de corporaties was 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.

In de Najaarsvergadering van 2025 is deze pilotfase geëvalueerd. In dat kader is aandacht besteed aan de uitgezette evaluaties bij klagers (en hun input daarop), de ervaringen van de corporaties alsook de ervaring van de leden van de klachtencommissie. Allen waren daar (erg) positief over te spreken. Om die reden is besloten om definitief over te gaan naar de digitale inrichting van hoorzittingen.

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.

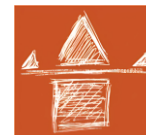
1.4 Presentatie KCWZH bij Aedes

In 2025 stond de klachtafhandeling binnen woningcorporaties in hernieuwde belangstelling. Op 13 november 2025 verzorgde de stuurgroep van de KCWZH een presentatie tijdens de Aedes bijeenkomst 'Goede klachtafhandeling bij woningcorporaties'. De behoefte aan kennisuitwisseling bleek groot; corporaties wilden vooral van elkaar weten hoe zij hun klachtproces hebben ingericht en waar verbeterkansen liggen.

Tijdens de bijeenkomst kwam naar voren dat er breed behoefte is aan duidelijkere en transparantere klachtprocedures, betere communicatie met klagers en nauwere samenwerking tussen klachtencoördinatoren en klachtencommissies. Ook werd stilgestaan bij het belang van goede informatievoorziening op websites en het actualiseren van klachtenreglementen, mede omdat het Aedes voorbeeldreglement van februari 2023 inmiddels voor alle corporaties geldt.

In bijdragen van Aedes, de Huurcommissie en KCWZH werd benadrukt dat een effectieve en toegankelijke klachtafhandeling een essentieel onderdeel vormt van professionele dienstverlening. Vroegtijdig oplossen van geschillen draagt bij aan klanttevredenheid en voorkomt onnodige juridische stappen. KCWZH lichtte daarbij haar eigen werkwijze toe en wees op het belang van goede begeleiding van klagers in de interne procedure, heldere online-informatie en consistente toepassing van het reglement.

De bijeenkomst onderstreepte dat corporaties veel kunnen winnen door ervaringen te delen en gezamenlijk te werken aan verdere professionalisering.



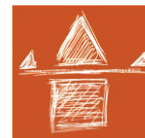
2. Basis en samenstelling Klachtencommissie

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.

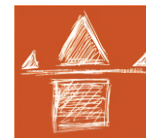
In 2025 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Naam	Benoeming / herbenoeming
De heer I. Ahmed (voorzitter per 1 januari 2022)	Benoemd per 1 februari 2019, profiel juridisch, herbenoemd per 1 februari 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 februari 2027 tot en met 31 januari 2031.
De heer F. van Heusden (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 (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 heer H. van Teijlingen	Benoemd per 1 januari 2026, profiel bouwkundig, herbenoembaar per 1 januari 2030, voor het laatst herbenoembaar per 1 januari 2034.



Mevrouw A. Alblas heeft om moverende redenen ervoor gekozen om per 31 december 2025 uit eigener beweging af te treden. Zij is nadien opgevolgd door een nieuw geworven lid, zijnde de heer H. van Teijlingen.

De KCWZH wordt secretarieel ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie is met ingang van 1 januari 2025 verzorgd door Rndom Wonen.



3. Basis en samenstelling Stuurgroep

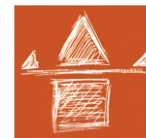
De aan het convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en in stand houden van de klachtencommissie. Voor de dagelijkse uitvoering daarvan is een stuurgroep ingesteld. Deze stuurgroep bestaat uit twee leden namens de corporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. Zij zijn benoemd voor vier jaar met tweemaal de mogelijkheid tot herbenoeming.

De stuurgroep bestond in 2025 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 (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.
Mevrouw M. Barnhoorn	Benoeming na instemming corporaties per 15 oktober 2025, op voordracht stuurgroep KCWZH, profiel juridisch en maatschappelijk, benoemd voor de duur van 4 jaar tot en met 14 oktober 2029, waarna eventueel herbenoembaar per 15 oktober 2029 en voor het laatst herbenoembaar per 15 oktober 2033 tot en met 14 oktober 2037.

De heer J. Oomen heeft om moverende redenen ervoor gekozen om per 6 maart 2025 uit eigener beweging af te treden. Hij is nadien opgevolgd door een nieuw geworven lid, zijnde mevrouw M. Barnhoorn.

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 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

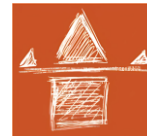
De klachtencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een reglement dat is gepubliceerd op haar website. Dit reglement is met ingang van 12 mei 2025 voor het laatst gewijzigd. Sindsdien geldt het klachtenreglement 2025 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de KCWZH kunnen huurders een klachtenformulier downloaden, maar ook hun klacht digitaal indienen. Na ontvangst van het klachtenformulier beoordeelt de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen (lees: het ontvankelijk zijn van de klacht). Getoetst zal in dat geval worden aan het klachtenreglement en de bevoegdheid van de klachtencommissie in relatie tot de ingediende klacht. Wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard, 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), een regionale klachtencommissie die over de woonruimteverdeling gaat (bij klachten gerelateerd aan de toe- of afwijzing van woningen) ofwel de kantonrechter (bij een ingestelde vordering tot toekenning van een schadevergoeding).

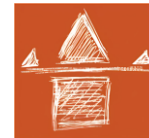
Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de zienswijze van de corporatie opgevraagd en volgt een (digitale) hoorzitting. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid om respectievelijk de klacht en de zienswijze toe te lichten. Zo nodig, kan ter verduidelijking van hetgeen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

Daarna 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, die gericht zijn aan het bestuur van een betrokken corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd opgevolgd. Hiertoe ontvangt de klachtencommissie een zogenoemd sluitbrief van de corporatie.



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.



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 12 mei 2025.

Het tweede overleg volgde in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2026, het bijgewerkte klachtenreglement en het bijgewerkte rooster van aftreden vast. Deze vergadering vond plaats op 15 oktober 2025.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar viermaal 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 21 februari, 16 mei, 15 september en 28 november 2025.

Op 20 januari, 12 maart, 25 juni, 23 juli, 10 september, 6 oktober, 10 november en 10 december 2025 vergaderde de stuurgroep zowel digitaal als fysiek in aanwezigheid van de voorzitter van de klachtencommissie. Alle onderwerpen die in dit jaarverslag de revue passeren stonden op de agenda's van deze vergaderingen.

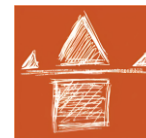
Rondschrijven

In de loop van 2025 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. In dit verslagjaar verscheen geen nieuwsbrief, vooral omdat e-mailverkeer al voldoende in communicatie voorzag.

Website

De commissie maakt gebruik van een website (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.

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.



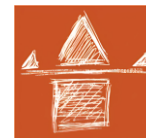
6. Klachten in 2025

Ontvangen klachten

In 2025 heeft de klachtencommissie 311 klachten ontvangen, die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld:

Aantal ontvangen klachten in 2025:

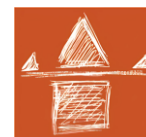
Corporatie	Aantal klachten
Arcade Wonen	3
De Zes Kernen	1
Dunavie	5
DUWO	7
Fien Wonen	1
Haag Wonen	32
Hof Wonen	19
Lek en Waard Wonen	5
Poort6	2
Qua Wonen	8
Ressort Wonen	3
Rhiant	4
Rijswijk Wonen	14
Staedion	43
Stedelink	10
Stichting De Goede Woning	4
Stichting De Leeuw van Putten	4
Trivire	6
Vidomes	23
Wassenaarsche Bouwstichting	5
Wbv Hoek van Holland	5
Wbv St. Willibrordus	1
Woonbron	58
Woonforte	13
WoonInvest	12
Woonkracht10	9
Woonpartners Midden-Holland	13
WoonWest	1
Totaal	311



Analyse van ingediende klachten in 2025:

Corporatie	Niet ontvan- kelijk	In behan- deling	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak	Uitspraak gedaan, waarvan gegrond	Overloop naar 2026
Arcade Wonen		2	2	1	1	
De Zes Kernen	1					
Dunavie	1	4		4	2	
DUWO	3	2	2	1		1
Fien Wonen		1		1		
Haag Wonen	7	19	6	13	7	6
Hof Wonen	9	9	2	8	5	
Lek en Waard Wonen	4	1		1	1	
Poort6	1	1		1	1	
Qua Wonen	7	1				1
Ressort Wonen		2	1	2		
Rhiant	4					
Rijswijk Wonen	5	7	1	4	1	4
Staedion	14	23	4	20	9	5
Stedelink	4	4	2	2	2	2
De Goede Woning	1	3		3	2	
De Leeuw van Putten	1	2		1	1	2
Trivire	2	3	1	3	1	
Vidomes	10	10	1	9	5	3
Wassenaarsche Bouwstichting	1	4		3	3	1
Wbv Hoek van Holland	2	3		3	1	
Wbv St Willibrordus	1					
Woonbron	32	16	9	8	5	9
Woonforte	3	9	3	5	3	2
WoonInvest	4	5	2	4	2	2
Woonkracht10	5	4		4	2	
Woonpartners Midden- Holland	3	7	5	5	1	
WoonWest	1					
Totaal	126	142	41	106	55	38

Typering

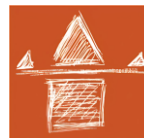


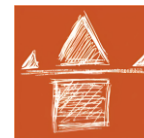
In 2025 heeft de klachtencommissie 311 klachten ontvangen en 35 lopende klachten uit 2024 behandeld. Van de 311 ingediende klachten uit 2025 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd en soms betreft één klacht meer dan één onderwerp:

Corporatie	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Dienstverlening	Overig
Arcade Wonen	1			1	1	
De Zes Kernen		1				
Dunavie					5	
DUWO	1			1	5	
Fien Wonen		1				
Haag Wonen	7	15		3	6	1
Hof Wonen	4	8			7	
Lek en Waard Wonen	1	1			3	
Poort6		1			1	
Qua Wonen	2	4			2	
Ressort Wonen	1			1	1	
Rhiant	1	1		1	1	
Rijswijk Wonen	2	7		2	3	
Staedion	17	18		2	6	
Stedelink	1	5		2	2	
De Goede Woning	1	2			1	
De Leeuw van Putten	1	2			1	
Trivire	3	2			1	
Vidomes	4	11			8	
Wassenaarsche Bouwstichting	1	3		1		
Wbv Hoek van Holland	1	1		1	3	
Wbv St Willibrordus		1				
Woonbron	9	32		2	15	
Woonforte		7			6	
WoonInvest	3	5		1	3	
Woonkracht10		5	1	2	1	
Woonpartners Midden- Holland		7		1	5	
WoonWest		1				
Totaal	29	91	1	20	63	1

De typering van gegronde verklaarde klachten is als volgt:

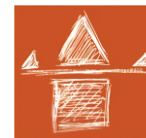
Jaar	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Dienstverlening	Overig	Totaal
2025	12	26	1	0	16	0	55
2024	6	5	0	0	6	0	17





7. Financiële verantwoording

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland	Datum toe- treding 2025	Jaardeel Actief	Verdeel sleutel woningen en periode actief	Overige algemene kosten *	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling klachten	Kosten administratie Rondom Wonen (excl. BTW)	Totaal Bedrag incl. BTW
Totale kosten 2025			309.154	41.306,62	8.714,80	31.193,90	148.603,36	8.695,89	6.042,00	245.825,40
42 Arcade		1,00	9.227	1.232,84	260,10	931,01	1.863,99	259,54	180,33	4.765,68
19 De Goede Woning (DGW)		1,00	6.293	840,82	177,39	634,97	4.196,75	177,01	122,99	6.175,76
55 De Leeuw van Putten		1,00	3.899	520,95	109,91	393,41	1.360,75	109,67	76,20	2.586,90
40 De Zes Kernen		1,00	1.433	191,47	40,40	144,59	164,41	40,31	28,01	615,06
20 Dunavie		1,00	7.422	991,67	209,22	748,89	3.822,55	208,77	145,05	6.156,60
21 DUWO		1,00	33.064	4.417,74	932,05	3.336,19	1.360,87	930,02	646,19	11.758,76
16 Fien Wonen		1,00	3.160	422,21	89,08	318,85	893,52	88,88	61,76	1.887,26
50 Groen Wonen Vlist		1,00	997	133,21	28,10	100,60	0,00	28,04	19,49	313,53
32 Haag Wonen		1,00	20.931	2.796,63	590,03	2.111,96	21.446,08	588,75	409,07	28.028,41
59 Hof Wonen		1,00	18.121	2.421,18	510,82	1.828,42	8.636,12	509,71	354,15	14.334,77
43 Lek en Waard Wonen		1,00	2.434	325,21	68,61	245,59	1.719,85	68,46	47,57	2.485,29
12 Poort6		1,00	6.456	862,60	181,99	651,42	914,54	181,59	126,17	2.944,81
52 Qua Wonen		1,00	8.858	1.183,53	249,70	893,78	3.309,98	249,16	173,12	6.095,62
18 Ressort Wonen		1,00	2.684	358,61	75,66	270,82	1.828,97	75,50	52,46	2.673,03
14 Rhiant		1,00	2.151	287,40	60,63	217,04	516,92	60,50	42,04	1.193,36
33 Rijswijk Wonen		1,00	6.527	872,08	183,99	658,58	5.159,77	183,59	127,56	7.212,37
47 Rondom Wonen		1,00	2.601	347,52	73,32	262,44	0,00	73,16	50,83	817,96
34 Staedion		1,00	37.139	4.962,21	1.046,92	3.747,36	25.090,60	1.044,65	725,83	36.769,99
58 Stedelijk		1,00	12.766	1.705,69	359,86	1.288,10	2.604,32	359,08	249,49	6.618,94
13 Tablis Wonen		1,00	4.416	590,03	124,48	445,58	0,00	124,21	86,30	1.388,73
10 Trivre		1,00	13.796	1.843,31	388,90	1.392,03	3.882,84	388,05	269,62	8.221,37
35 Vidomes		1,00	18.080	2.415,70	509,66	1.824,29	10.819,28	508,55	353,35	16.505,03
36 Wassenaarsche Bouwstichting		1,00	2.548	340,44	71,83	257,10	3.801,57	71,67	49,80	4.602,85
44 Wonen Midden-Delfland		1,00	2.113	282,32	59,56	213,20	0,00	59,43	41,30	664,49
39 Wonen Wateringen		1,00	2.592	346,32	73,07	261,53	0,00	72,91	50,66	815,13
57 Woningbouwvereniging Bolnes		1,00	36	4,81	1,01	3,63	0,00	1,01	0,70	11,32
15 Woningbouwvereniging Heerjansdam		1,00	533	71,22	15,02	53,78	0,00	14,99	10,42	167,62
46 Woningbouwvereniging Hoek van Holland		1,00	1.993	266,29	56,18	201,10	2.863,55	56,06	38,95	3.490,30
38 Woningbouwvereniging Poortugaal		1,00	1.162	155,26	32,76	117,25	0,00	32,68	22,71	365,42
54 Woningbouwvereniging St. Willibrordus		1,00	1.313	175,43	37,01	132,48	1.126,04	36,93	25,66	1.538,95
1 Woonbron		1,00	37.204	4.970,89	1.048,75	3.753,91	17.668,63	1.046,47	727,10	29.368,46
56 Woonforte		1,00	10.183	1.360,57	287,05	1.027,47	6.800,90	286,43	199,01	10.003,23
41 Wooninvest		1,00	7.687	1.027,07	216,69	775,62	5.117,19	216,22	150,23	7.534,57
11 Woonkracht 10		1,00	10.418	1.391,97	293,67	1.051,18	5.421,81	293,04	203,61	8.698,04
53 Woonpartners Midden-Holland		1,00	8.917	1.191,42	251,36	899,73	6.211,60	250,82	174,27	9.015,80
Totaal		35	309.154	41.306,62	8.714,80	31.193,90	148.603,37	8.695,89	6.042,00	245.825,40



Vaste kosten, verdeeld naar rato van het aantal woningen

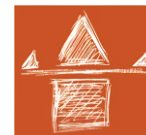
- Kosten vergaderingen en overleg: Kosten voor het eventueel huren van locaties en het deelnemen aan vergaderingen (diverse overleggen, zoals die van de stuurgroep).
- Kosten secretariaat: Kosten Cantrijn voor vervulling van het secretariaat (diverse vorm van ondersteuning, met name op het gebied van klachten en front- en backoffice activiteiten).
- 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.
- Kosten hoorzittingen: Deze kosten worden geboekt per hoorzitting. Deze kosten worden in rekening gebracht aan de corporatie die in de klacht betrokken is.

	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
	2025	2024	2023	2022
Totale kosten	€ 245.825	€ 265.920	€ 195.262	€ 162.350
Aantal klachten	311	300	181	141
Kosten per klacht	€ 790	€ 886	€ 1.079	€ 1.151
VHE	309.154	288.531	277.376	272.266
Kosten per VHE	€ 0,80	€ 0,92	€ 0,70	€ 0,60
Vaste kosten	€ 65.884	€ 88.872	€ 69.197	€ 68.303
Vaste kosten per VHE	€ 0,21	€ 0,31	€ 0,25	€ 0,25
Variabele kosten	€ 179.942	€ 177.048	€ 133.372	€ 94.048
Variabele kosten per klacht	€ 579	€ 590	€ 737	€ 667

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



8. Vacatiegelden

Vergoeding hoorzittingen:

één klacht	€	173,40
twee klachten	€	329,45
drie klachten	€	468,17

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

Bezoek op locatie	€	173,40
--------------------------	---	--------

Overleggen van minder dan 2 uur

Voorjaars* en najaarsoverleg	€	231,23
Voorzittersoverleg	€	231,23
Commissie of Stuurgroepoverleg	€	231,23
Overleg met Stuurgroep	€	231,23
Gecombineerd overleg	€	231,23

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

Bij overleggen van meer dan 2 uur	€	375,73
--	---	--------

Scholing leden klachtencommissie	€	375,73
---	---	--------

Ontvankelijkheidsbeoordeling klachten (voorzitter klachtencommissie)

Per klacht	€	28,89
------------	---	-------

Diverse werkzaamheden voorzitter klachtencommissie

Uurtarief	€	132,61
-----------	---	--------

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 2025 is rekening gehouden met een verwachte verhoging van 6%.

Honorarium voorzitter en leden van de stuurgroep

In 2023 werd een vergoeding vastgesteld voor de voorzitter van de stuurgroep van tien uur per maand. Na indexatie bedraagt deze vergoeding in 2025 € 132,61 per uur, exclusief btw en reiskosten. Deze kosten zijn volledig opgenomen als onderdeel van de 'Overige algemene kosten' in zowel de begroting als het huidige jaarverslag. Deze kosten worden door alle corporaties gezamenlijk betaald op basis van het aantal woongelegenheden.

Leden van de stuurgroep kunnen een vergoeding ontvangen van € 132,61 per vergadering. Stuurgroepleden in dienst van een corporatie ontvangen geen vergoeding.