



Jaarverslag 2024

Februari 2025

Inhoud

1.	INLEIDING	3
2.	REGLEMENT	3
3.	ORGANISATIE	3
3.1.	DOEL	3
3.2.	TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	3
3.3.	SAMENSTELLING	3
3.4.	SECRETARIAAT	4
3.5.	VERGADERINGEN	4
3.6.	BEZOEK TER PLAATSE EN HOORZITTINGEN	4
3.7.	PUBLICITEIT	4
4.	WERKWIJZE	5
5.	BEHANDELING VAN DE KLACHTEN	5
5.1	ANALYSE VAN DE IN 2024 ONTVANGEN KLACHTEN	7
6.	ANDERE ACTIVITEITEN	8
6.1	JAARLIJKS OVERLEG MET DE BESTUURDERS	8
6.2.	BEZWARENCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND WONEN (BCHRW)	8
6.3.	KLACHTENCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND WONEN (KCHRW)	8
7.	RESUMEREND	8
7.1.	DE IN 2024 BEHANDELDE KLACHTEN	8
7.2.	BIJDRAGEN AAN VERBETERING VAN DE RELATIE HUURDER - VERHUURDER	9
7.3.	TOT SLOT	9

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2024 van de Klachtencommissie Wonen.

De Klachtencommissie Wonen (KCW) werkt voor drie woningverhuurders, te weten:

- Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woningstichting Stek te Hillegom.

In hoofdstuk 5 staan de belangrijkste gegevens van de in 2024 behandelde klachten.

2. Reglement

De Klachtencommissie Wonen verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement is in 2022 opnieuw vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de voorwaarden voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht. Het reglement is te vinden op de websites van de aangesloten corporaties.

3. Organisatie

3.1. Doel

Het doel van de Klachtencommissie Wonen is in het reglement als volgt omschreven:

“De klachtencommissie heeft als doel huurders en huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over verhuurders, die klachten zorgvuldig af te handelen en bij te dragen aan verbetering van het functioneren van verhuurders.”

3.2. Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie staan ook in het reglement.

De taken zijn:

- het onderzoeken en beoordelen van klachten en het met redenen omkleed advies uitbrengen aan de verhuurder;
- het naar aanleiding van één of meerdere klachten aan een verhuurder gevraagd en ongevraagd aanbevelingen doen over het te voeren beleid. Dit met als doel bij te dragen aan de optimalisering van de relatie tussen een verhuurder en huurders.

3.3. Samenstelling

De commissieleden van de KCW worden benoemd door de besturen gezamenlijk.

Volgens het reglement bestaat de Klachtencommissie uit tenminste 3 en bij voorkeur 5 personen (excl. voorzitter). Tenminste één commissielid is benoemd op voordracht van een verhuurder en één commissielid op voordracht van een huurdersorganisatie. De voorzitter is een ‘onafhankelijke buitenstaander’, dat wil zeggen niet afkomstig uit de kring van de aangesloten stichtingen of de huurdersorganisaties.

De samenstelling van de Klachtencommissie Wonen was in 2024 als volgt:

- mw. B. Boertje, onafhankelijk voorzitter, benoemd 1 april 2020, afgetreden 1 april 2024;
- dhr. M. Ramackers, onafhankelijk voorzitter, benoemd 1 april 2024, aftredend 1 april 2028;
- dhr. C. van Dam, huurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2021, aftredend 1 mei 2025;
- mw. M. Edens, verhuurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting St. Antonius van Padua, benoemd per 1 oktober 2023, aftredend 1 oktober 2027;
- dhr. G. van Graas, huurdersvertegenwoordiging namens Stichting MeerWonen, benoemd per 1 september 2024, aftredend 1 september 2028;
- dhr. S. Brenkman, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, benoemd per 1 september 2024, aftredend 1 september 2028;
- dhr. L. Guijt, verhuurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, afgetreden 1 mei 2024;
- dhr. E. Duwel, huurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, afgetreden 1 mei 2024.

3.4. Secretariaat

In het secretariaat werd voorzien door mw. M. van Meijgaarden via MvM Business Support | secretariële dienstverlening te Leiden.

3.5. Vergaderingen

De commissie houdt haar vergaderingen volgens een voor het gehele jaar opgesteld schema in het kantoor van een van de stichtingen. Er werd zowel online via MS Teams als live vergaderd. Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en er geen andere agendapunten zijn, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2024 zes keer vergaderd.

3.6. Bezoek ter plaatse en hoorzittingen

Als dat, om inzicht te krijgen in de situatie waarover geklaagd wordt, nodig is, gaan leden van de commissie ter plekke kijken. En, als de aard van de klacht daar aanleiding voor geeft, wordt een hoorzitting georganiseerd waarin klager en medewerkers van de betreffende verhuurder hun standpunt uiteenzetten.

In dit verslagjaar heeft de Klachtencommissie Wonen tweemaal een hoorzitting gehouden. Er werd geen huisbezoek afgelegd.

3.7. Publiciteit

Op de websites van de woningverhuurders staat informatie over de Klachtencommissie Wonen, waaronder het reglement en een klachtenformulier, dat gebruikt kan worden om een klacht in te dienen.

4. Werkwijze

De werkwijze van de KCW, die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld, is vastgelegd in het reglement dat in 2022 werd geactualiseerd en vastgesteld. De belangrijkste stappen van de klachtbehandeling worden hieronder weergegeven. Steeds meer klagers maken gebruik van internet om de KCW te benaderen, en ook het contact met de verhuurders verloopt voornamelijk digitaal.

Sinds 2020 worden binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en e-mails met daarin een klacht, niet meer per e-mail aan de leden van de KCW toegezonden, maar door de secretaris in een digitaal dossier geplaatst. Leden van de commissie kunnen via een digitale link het dossier raadplegen. Vervolgens doet de voorzitter een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit om de klacht in onderzoek te nemen vraagt ze informatie aan de betreffende corporatie. Formeel wordt de bestuurder van de corporatie verzocht om inlichtingen te geven en de stukken die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn, toe te sturen. In de regel krijgt de klager vervolgens de gelegenheid om te reageren op het standpunt van de corporatie. Als zo hoor- en wederhoor is toegepast, bestuderen de leden van de commissie de klacht en de informatie die daarover is verzameld, zowel van de kant van de klager, de huurders(organisatie), als van de corporatie. Daarna besluit de KCW hoe de klacht verder zal worden behandeld. Dat kan door gericht nadere informatie op te vragen. Zo nodig belegt de commissie een hoorzitting, waarin de klager en vertegenwoordiger(s) van de verhuurder, desgewenst bijgestaan door een adviseur of vertrouwenspersoon, worden gehoord.

Voordat de klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk rapport en/of een schriftelijk advies aan de betreffende verhuurder hoe deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het conceptrapport of de conceptbrief aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Klager krijgt een kopie van het rapport en/of de brief toegestuurd.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog twee klachten uit 2023 in behandeling op 1 januari 2024.

In het jaar 2024 kwamen er 37 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelden:

21 over Woningstichting Stek, 4 over Woningstichting Sint-Antonius van Padua en 7 over Stichting MeerWonen. Van 2 klachten was niet bekend over welke woningstichting de klacht handelde, deze klachten zijn niet in behandeling genomen.

In verband met de op handen zijnde fusie tussen Stichting MeerWonen en Habeko wonen per 1 januari 2025, zijn in december 2024 drie klachten aan KCW overgedragen door de klachtencommissie van Habeko. Deze klachten zijn in het totaal meegenomen.

Twee klachten waren eind 2024 nog niet afgehandeld en worden in 2025 afgerond.

Klachten	Klachtnr.	Verhuurder	Afhandeling
Ingediend in 2023 en afgehandeld in 2024	KCW23-A05	Padua	Bemiddeling
	KCW23-S13	Stek	Ongegrond
Ingediend en afgehandeld in 2024	KCW24-M01	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-M02	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-S03	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-A04	Padua	Niet in behandeling
	KCW24-S05	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S06	Stek	Bemiddeling
	KCW24-S07	Stek	Deels gegrond/deels ongegrond
	KCW24-S08	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-?09	?	Niet in behandeling
	KCW24-S10	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S11	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-M12	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-M13	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-?14	?	Niet in behandeling
	KCW24-M15	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-S16	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S17	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S18	Stek	Deels gegrond/deels ongegrond
	KCW24-A19	Padua	Niet in behandeling
	KCW24-M20	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW24-A21	Padua	Niet in behandeling
	KCW24-S22	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S23	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S24	Stek	Bemiddeling
	KCW24-A25	Padua	Niet in behandeling
	KCW24-S26	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S27	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S28	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S29	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S30	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S31	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-S33	Stek	Niet in behandeling
	KCW24-H34	Habeko	Niet in behandeling
	KCW24-H36	Habeko	Ongegrond
	KCW24-S37	Stek	Niet in behandeling

**Ingediend in 2024 en nog
niet afgehandeld in 2024**

KCW24-M32

MeerWonen

KCW24-H35

Habeko

5.1 Analyse van de in 2024 ontvangen klachten

Corporatie	Niet in behandeling	Bemiddeling	Geground	Niet gegrond	Nog niet afgerond	Totaal	Advies
Stek	17	2	1	1		21	2
Padua	4					4	
MeerWonen WYwonen	7			1	2	10	
Onbekend	2					2	
						37	

Van de 37 ingediende klachten uit 2024 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd.

Corporatie	Overlast	Onderhoud	Communicatie	Dienstverlening	Financieel	Onduidelijk
Stek	3	7	6	3	2	
Padua		2		2		
MeerWonen WYwonen		2	2	4	1	1
Onbekend	1			1		

6. Andere activiteiten

6.1 Jaarlijks overleg met de bestuurders

Er heeft op 26 februari 2024 een overleg plaatsgevonden met de bestuurders, namelijk met de directeur-bestuurder van Woningstichting MeerWonen, de directeur-bestuurder van Woningstichting Stek en de directeur-bestuurder van Woningstichting Sint Antonius van Padua.

6.2 Bezwarencommissie Holland Rijnland Wonen (BCHRW)

Sinds begin 2022 werd de Klachtencommissie Wonen als geheel, ingehuurd door Holland Rijnland Wonen om dienst te doen als bezwarencommissie, zoals bedoeld in het Reglement Inschrijven en Verlengen Huren in Holland Rijnland. Deze werkzaamheden zijn beëindigd per 1 januari 2024.

6.3 Klachtencommissie Holland Rijnland Wonen (KCHRW)

Sinds september 2024 is de Klachtencommissie Wonen als geheel, ingehuurd door Holland Rijnland Wonen om dienst te doen als onafhankelijke klachtencommissie, zoals bedoeld in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en artikel 13 van de Uitvoeringsovereenkomst Woonruimteverdeling Corporaties Holland Rijnland 2024. De KCHRW behandelt klachten die gaan over het woonruimteverdeelsysteem (Huren in Holland Rijnland).

De Klachtencommissie Wonen houdt de werkzaamheden die zij als klachtencommissie doet, strikt gescheiden van de werkzaamheden als Klachtencommissie Holland Rijnland Wonen (KCHRW). De commissies houden aparte vergaderingen en beide commissies hebben een afzonderlijke werkwijze, geregeld door twee verschillende reglementen. Hoewel wat de werkzaamheden betreft de KCHRW dus eigenlijk niet thuishoort in het jaarverslag van de KCW, gaat het wel om werk dat de KCW als geheel verricht en daarom lijkt het goed er hier melding van te maken.

7. Resumerend

7.1 De in 2024 behandelde klachten

Wat betreft het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten in 2024 is een forse toename geconstateerd. De toename van klachten betrof met name Woningstichting Stek. De meeste klachten konden echter niet in behandeling worden genomen omdat de klacht nog niet was voorgelegd aan de directeur-bestuurder. De spreiding van de klachten over de corporaties MeerWonen en Padua is redelijk evenredig.

Van de 35 afgehandelde klachten uit 2024 werd er één als niet gegrond beoordeeld. Twee klachten werden deels gegrond en deels niet gegrond beoordeeld. 30 klachten werden niet in behandeling genomen, waarvan 22 omdat zij nog niet met de bestuurder van de corporatie waren uitgepraat, althans er nog geen formele beslissing op de klacht door de bestuurder was genomen.

In twee gevallen kon tussen huurder en verhuurder worden bemiddeld en werd een bevredigende oplossing gevonden.

Er hebben twee hoorzittingen plaatsgevonden. De overige ingediende klachten gaven geen aanleiding voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Wel hebben de commissieleden onderling uitgesproken dat in beginsel een hoorzitting wordt bepaald nadat de partijen schriftelijk de argumenten hebben toegelicht. De ervaring leert dat tijdens een mondelinge behandeling de wederzijdse standpunten duidelijker naar voren kunnen worden gebracht.

De Klachtencommissie Wonen had nog twee klachten uit 2023 in behandeling op 1 januari 2024. Eén klacht is na een hoorzitting ongegrond beoordeeld en één klacht is na bemiddeling bevredigend opgelost.

7.2. Bijdragen aan verbetering van de relatie huurder - verhuurder

In meerdere gevallen blijkt dat een klacht ontstaat in een situatie van onduidelijke omstandigheden of miscommunicatie tussen huurder en verhuurder, die tot indienen van een klacht kunnen leiden.

Door onderzoek in te stellen, waarbij zowel klager als verhuurder de gelegenheid krijgen de omstandigheden waarin de klacht ontstond toe te lichten, en vervolgens een gewogen oordeel te geven en te adviseren, kan de KCW invulling geven aan haar taak een bijdrage te leveren aan het verbeteren en optimaliseren van de relatie tussen huurder en verhuurder.

De KCW realiseert zich dat het van belang is en blijft om bij elke, ook op het eerste gezicht niet ontvankelijke klacht, zorgvuldig na te gaan waarover het eigenlijk gaat en wat het onder- of achterliggende probleem kan zijn.

Ook als uit eerste onderzoek duidelijk wordt dat er, op basis van het reglement, bij een ingediende klacht geen taak is voor de KCW, tracht de KCW klager zo goed mogelijk te informeren waarom de klacht niet ontvankelijk is. De verhuurder ontvangt van dit bericht aan klager altijd een kopie.

De KCW constateert dat het merendeel van de klachten wordt afgedaan op een formeel standpunt, namelijk dat de klacht eerst aan het bestuur van de corporatie moet worden voorgelegd en het bestuur zich moet hebben uitgelaten over de klacht. In veel van deze gevallen is klager wel al langer met een medewerker van de corporatie in gesprek. Omdat niet blijkt van een machtiging aan de betreffende medewerker om namens het bestuur in deze klachten een besluit te nemen, bericht de KCW de klager in dat geval dat eerst een formeel standpunt van de bestuurder over de klacht moet zijn genomen voordat de KCW de klacht in behandeling kan nemen.

7.3. Tot slot

De KCW heeft in de afgelopen jaren ervaren dat de bestuurders het oordeel van de commissie serieus nemen en met de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen uit de voeten kunnen. Zij heeft er daarom vertrouwen in dat men ook in de komende jaren, met passende faciliteiten om haar taken te kunnen vervullen, op de KCW kan blijven rekenen.

Klachtencommissie Wonen
Hr. M. Ramackers
Voorzitter