



# Jaarverslag 2025

April 2026

# Inhoud

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>REGLEMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ORGANISATIE .....</b>	<b>3</b>
3.1.	DOEL .....	3
3.2.	TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	3
3.3.	SAMENSTELLING .....	4
3.4.	SECRETARIAAT .....	4
3.5.	VERGADERINGEN .....	4
3.6.	BEZOEK TER PLAATSE EN HOORZITTINGEN .....	4
3.7.	PUBLICITEIT .....	4
<b>4.</b>	<b>WERKWIJZE .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>BEHANDELING VAN DE KLACHTEN .....</b>	<b>5</b>
5.1	ANALYSE VAN DE IN 2025 ONTVANGEN KLACHTEN .....	5
<b>6.</b>	<b>RESUMEREND .....</b>	<b>6</b>
6.1.	DE IN 2025 BEHANDELDE KLACHTEN .....	6
6.2.	BIJDRAGEN AAN VERBETERING VAN DE RELATIE HUURDER - VERHUURDER .....	6
6.3.	TOT SLOT .....	7

## 1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2025 van de Klachtencommissie Wonen.

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

- Woningstichting Stek te Hillegom;
- Woningstichting Padua te Noordwijkerhout;
- WYwonen te Roelofarendsveen.

Het aantal woonegelegenheden is als volgt verdeeld:

Corporatie	Aantal	Regio
Stek	11.500	Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen
Padua	2.200	Noordwijkerhout, De Zilk, Noordwijk
WYwonen	5.600	Oegstgeest, Kaag en Braassem en de dorpse kernen van Alphen aan den Rijn
<b>Totaal</b>	<b>19.300</b>	

## 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 2025 als volgt:

- 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, afgetreden per 1 mei 2025;
- mw. M. Edens, plaatsvervangend voorzitter, verhuurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting Padua, benoemd per 1 oktober 2023, aftredend 1 oktober 2027;
- dhr. G. van Graas, huurdersvertegenwoordiging namens WYwonen, 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. C. Romijn, verhuurdersvertegenwoordiging namens Woningstichting Padua, benoemd 15 november 2025, aftredend 15 november 2029.

### **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. 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 2025 zeven 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 eenmaal 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

### 5.1 Analyse van de in 2025 ontvangen klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog twee klachten uit 2024 in behandeling op 1 januari 2025.

In het jaar 2025 kwamen er 24 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelden: 13 over Woningstichting Stek, 4 over Woningstichting Padua en 7 over WYwonen.

Van de 24 ingediende klachten uit 2025 kunnen de aantallen als volgt worden verdeeld.

Corporatie	STEK	PADUA	WYwonen
Niet in behandeling	6	2	5
Bemiddeling	2		
Geground	1		
Ongegrond	4	1	1
Geground/Ongegrond		1	1
	13	4	7

Van de 24 ingediende klachten uit 2025 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd.

Corporatie	STEK	PADUA	WYwonen
Overlast		2	
Onderhoud	6		4
Communicatie	1	1	
Dienstverlening	6	1	3
	13	4	7

## 6. Resumerend

### 6.1. De in 2025 behandelde klachten

Wat betreft het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten in 2025 is een redelijke afname geconstateerd ten opzichte van 2024, van 32 klachten in 2024 naar 24 klachten in 2025.

Van de 24 afgehandelde klachten uit 2025 werd er één als gegrond beoordeeld en zes klachten werden ongegrond beoordeeld. Twee klachten werden deels gegrond en deels ongegrond beoordeeld. De KCW heeft naar aanleiding van deze 9 klachten een advies uitgebracht aan de verhuurder. Deze adviezen werden veelal door de verhuurder opgevolgd.

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

13 klachten werden niet in behandeling genomen 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.

Er heeft één hoorzitting 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 2024 in behandeling op 1 januari 2025. Beide klachten zijn na bemiddeling bevredigend opgelost.

### 6.2. 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.

### **6.3. 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