



JAARVERSLAG 2021

Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Vastgesteld op 12 april 2022
door de voorzitter van de Klachtencommissie

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen.....	4
1.1 Landelijke ontwikkelingen.....	5
1.2 Klachtenreglement 2019.....	6
1.3 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie.....	7
2. Basis en samenstelling Klachtencommissie.....	8
3. Basis en samenstelling Stuurgroep.....	10
4. Werkwijze.....	11
5. Overlegvormen en communicatie.....	12
6. Klachten in 2021.....	13
7. Financiële verantwoording.....	16
8. Vergoedingen.....	18

Namen en afkortingen

Aedes	Aedes, vereniging van woningcorporaties
Amvb	Algemene maatregel van bestuur
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Btiv	Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting
KCWZH	Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
HC	Huurcommissie
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
MvT	Memorie van Toelichting
UHW	Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte
Wonw	Woningwet

Voorwoord

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) functioneerde in 2021 als onafhankelijk orgaan voor 33 woningcorporaties voor de behandeling van klachten van hun huurders. Klachten zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet. Eind 2021 beheerden deze corporaties circa 261.500 huurwoningen (volgens telling eind 2019, een meer recente telling – Aedes benchmark 2020 – was medio februari 2022 nog niet beschikbaar).

Als alom bekend ontstond in 2020 de coronacrisis, die geen persoon en organisatie onopgemerkt voorbij ging. Dat bleek ook voor betrokkenen bij de KCWZH en in haar praktijk, gelet op de 'beperkingen' waaraan de KCWZH gevolg moest geven.

In dit verslag noemen we slechts enkele zakelijke gevolgen, zoals dat zowel de Voorjaarsvergadering als de Najaarsvergadering met contactpersonen van woningcorporaties online moesten worden uitgevoerd.

Bij het behandelen van klachten was eveneens vindingrijkheid geboden. Zo zijn hoorzittingen soms uitgesteld en is een aantal klachten met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld. Eveneens zijn online hoorzittingen aangeboden, maar klagers hebben daarvan afgezien.

- In 2021 zijn aan de commissie 116 zaken voorgelegd (2020: 91). Daarvan waren er 81 ontvankelijk (2020: 61).
- De commissie deed in 2021 uitspraak in 53 zaken. Hiervan zijn er 10 reeds in 2020 ingediend. In 20 van de in 2021 voorgelegde zaken verwacht de commissie in 2022 uitspraak te doen.
- Tijdens het verslagjaar zijn 21 voorgelegde zaken tijdens de procedure door de corporatie opgelost dan wel door klager ingetrokken. Hiervan zijn er 3 die ingediend waren in 2020.
- In 2021 viel bij 17 gevallen het oordeel van de commissie uit in het voordeel van de klager (2020: 18). Hiervan zijn er 2 die ingediend waren in 2020.

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

De netto kosten van de KCWZH kwamen in 2021 uit op € 109.263 (€ 86.713 in 2020, € 95.481 in 2019 en € 106.775 in 2018). De vaste kosten per verhuureenheid bedroegen in 2021 € 0,20 (€ 0,16 in 2020, € 0,18 in 2019 en € 0,20 in 2018), terwijl de variabele kosten per ingekomen klacht € 493 bedroegen (€ 504 in 2020, € 575 in 2019 en € 596 in 2018). De kosten in 2021 wijken af van vorige jaren, vooral onder invloed van de aan corona aangepaste praktijk en het wisselend aantal klachten per jaar.

De Klachtencommissie bedankt de corporaties voor het in haar gestelde vertrouwen. In 2021 fungeerde ir. H. Zwartkruis als voorzitter van de KCWZH, evenals in de veertien jaren voordien. Op 31 december 2021 liep zijn laatste herbenoemingstermijn af. Met veel complimenten en dank hebben wij hem uitgeluid. Per 1 januari 2022 trad mr. I. Ahmed als opvolgende voorzitter van de KCWZH aan. Tot zijn benoeming is besloten op 16 november 2021, tijdens de Najaarsvergadering van contactpersonen corporaties die zijn aangesloten bij de KCWZH.

Mr. I. Ahmed,
Voorzitter Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

1. Deelnemende corporaties en ontwikkelingen

In 2021 waren de volgende corporaties bij de Klachtencommissie aangesloten:

Naam deelnemende corporatie	Aantal woonegelegenheden per 1 januari 2020*
Arcade Wonen	7.737
De Goede Woning	6.360
De Zes Kernen	1.334
Dunavie	7.336
DUWO	32.343
Fien Wonen	3.325
Groen Wonen Vlist	1.031
Haagwonen	21.071
Lek en Waard Wonen	2.556
Poort6	6.634
Qua Wonen	8.563
Ressort Wonen	2.355
Rhiant	1.832
Rijswijk Wonen	6.195
Rondom Wonen	2.504
Staedion	35.829
Tablis Wonen	4.454
Trivire	13.999
Vidomes	17.393
Wassenaarsche Bouwstichting	2.131
Wonen Midden Delfland	1.657
Wonen Wateringen	2.006
Woningbouwstichting Samenwerking	264
Woningbouwvereniging Beter Wonen	265
Woningbouwvereniging Heerjansdam	533
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1.961
Woningbouwvereniging Poortugaal	1.171
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1.110
Woningstichting Gouderak	364
Woonbron	37.615
WoonCompas	9.678
Wooninvest	8.695
Woonkracht 10	11.018
Totaal	261.339

*Telling ontleend aan de Aedes Benchmark aantal woonegelegenheden per corporatie (eind 2019, m.u.v. Arcade, welk aantal is ontleend aan haar jaarverslag 2019). Ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag (medio februari 2022) waren recentere tellingen nog niet beschikbaar.

Per 1 januari 2022 daalde het aantal aan de KCWZH deelnemende corporaties van 33 naar 31. Woningbouwstichting Samenwerking fuseerde met Qua Wonen als verkrijgende partij. Woningstichting Gouderak fuseerde een jaar eerder al met Mozaïek Wonen (Gouda), maar nam in 2021 feitelijk nog deel in de KCWZH. Omdat Mozaïek Wonen niet

is aangesloten bij de KCWZH, leidde deze laatste fusie tot vermindering van het aantal tot klagen bevoegde huurders met 364 tot 260.975 per 1 januari 2022.

In 2022 verwacht de KCWZH uitbreiding met enkele corporaties, om te beginnen met Woonpartners Midden-Holland, gevestigd in Waddinxveen, circa 8.600 woningen. De verwachte toename van het aantal deelnemende corporaties zal leiden tot circa 10% toename van het aantal tot klagen bij de KCWZH bevoegde huurders. Deze verwachting is gebaseerd op (voorgenomen) aanmeldingen van corporaties eind 2021 / begin 2022. Deze significante groei is in de begroting 2022 niet voorzien.

1.1 Landelijke ontwikkelingen

Als grondslag voor behandeling van klachten van huurders van woningcorporaties bepaalde de Woningwet (Wonw) tot eind 2021 in artikel 55b lid 3: *“Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van geschillen omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”* De uitwerking bij Amvb kwam tot uiting in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv), in artikel 109: *“Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.”* Het klachtenreglement van de KCWZH is, conform deze wet- en regelgeving, afgeleid van dit voorbeeldreglement.

Per 1 januari 2022 is de tekst van artikel 55b lid 3 Woningwet vereenvoudigd tot: *“Door Onze Minister wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”*¹ Deze aanwijzing van een reglement geschiedt voortaan dus per ministerieel besluit. Een Amvb is daarvoor niet meer nodig. Per 1 januari 2022 is artikel 109 Btiv dan ook vervallen. Gevolg is dat het voorbeeldreglement van Aedes niet meer expliciet wordt genoemd. De oorspronkelijke wet- en regelgeving kon tot onduidelijkheid leiden over welke de juiste versie van het reglement is, wanneer meerdere versies in omloop zouden zijn. Die latente onduidelijkheid is door deze wijziging proactief weggenomen en wordt beschouwd als een louter technische aanpassing en niet als voornemen om het aangewezen klachtenreglement zelf te wijzigen.²

Daarnaast is op grond van de wet *“Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in verband met een verdere modernisering van de Huurcommissie en met de introductie van een verhuurdersbijdrage”* per 1 januari 2019 behandeling van klachten van huurders als een nieuwe taak aan de Huurcommissie (HC) toegekend. Deze nieuwe bevoegdheid voor de HC vergde uiteraard een grondslag in de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte* (UHW). Daartoe werd artikel 4 UHW aangevuld met een vijfde en zesde lid.

De strekking van deze bepaling is dat klachten van huurders – klachten over de door de verhuurders geleverde producten en verrichte diensten – aan de HC kunnen worden voorgelegd, wanneer huurder en verhuurder er samen niet uitkomen. De HC kan dan uitspreken of een klacht gegrond of ongegrond is (artikel 19aa en 41 UHW). Deze uitbreiding van het klachtrecht geldt ook in de particuliere sector en alleen voor huurders van woonruimte met een niet-geliberaliseerde huur. De HC is niet bevoegd om geschillen

¹ Stb. 2021/601.

² Kamerstukken II 2019/2020, 35517, nr. 3, p. 29.

in behandeling te nemen die gaan over het toe- of afwijzen van de woonruimte, wanbetaling, huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.

In de Memorie van Toelichting (MvT) bij dit wetsvoorstel rapporteerde de minister dat, ook voor de particuliere sector, de HC is voorgesteld als dé aangewezen centrale klachtenbehandelaar voor de gereguleerde woningsector. De minister ging ervan uit dat klachten in het algemeen door huurders en verhuurders onderling kunnen worden opgelost. De minister: *“De verhuurder moet eerst door de huurder in de gelegenheid worden gesteld om de klacht zelf op te lossen. Pas als dat niet lukt staat de gang naar de Huurcommissie open. Omdat de meeste verhuurders klachtenprocedures en professionele klachtbehandelaars hebben, mag verwacht worden dat de meeste geschillen door hen zullen worden afgedaan. De Huurcommissie fungeert als vangnet voor onopgeloste klachten die zijn uitgegroeid tot een echt geschil.”*³

Op 7 december 2020 heeft de HC over de ontvankelijkheid van een artikel 4 lid 5 UHW-verzoek van een *huurder van een woningcorporatie* een ‘Bestuursbesluit’ genomen⁴, met als strekking:

- De HC behandelt zo’n klacht, wanneer de huurder bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd, maar huurder klaagt over het resultaat daarvan.
- De HC behandelt zo’n klacht eveneens, wanneer de huurder bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd, maar huurder klaagt over het uitblijven van behandeling van die klacht.
- De HC behandelt zo’n klacht *niet*, wanneer de huurder niet eerst bij de klachtencommissie van de corporatie heeft geklaagd. Dan zendt de HC zo’n klacht ‘in overleg met de huurder’ (dus waarschijnlijk wanneer die huurder dat dan wenst) alsnog naar de klachtencommissie.

Dit Besluit van 7 december 2020 betreft alleen de woningcorporaties, niet de particuliere sector, waarschijnlijk omdat in die sector het fenomeen klachtencommissie dun gezaaid is. In de loop van 2021 publiceerde de HC meer inhoudelijke beleidsuitgangspunten bij behandeling van klachten op basis van de tot dan gedane uitspraken.⁵

Na beroep op de HC kan een partij, die niet tevreden is over die uitspraak, zich op grond van artikel 41 UHW wenden tot de rechter. Die partij kan een beslissing van de rechter vorderen over het punt waarover de HC om een uitspraak was verzocht.

1.2 Klachtenreglement 2019

Op 1 februari 2019 trad het ‘Klachtenreglement 2019’ van de KCWZH in werking. Hoe dit allemaal zo gekomen is, blijkt uit de ‘Inleiding en algemene toelichting’, die aan de bepalingen van dit reglement vooraf gaat. Het Klachtenreglement 2019 bevat nu wél klachtrecht voor een kandidaat-huurder en klachtrecht voor een consument-koper van een door een corporatie verkochte woning (tenzij daarvoor een meer aangewezen andere organisatie bestaat). We hebben afgezien van een klachtrecht voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies in het kader van de Overlegwet. Dit omdat daarvoor de Huurcommissie al sinds 1 januari 2012 de wettelijk aangewezen landelijke geschillencommissie is. Meer of andere variaties ten opzichte van het Klachtenreglement van Aedes zijn al gauw strijdig met door de wetgever beoogde uniformering terzake.

3 *Kamerstukken II*, 2016-2017, 34 652, nr. 3, MvT, p. 19.

4 HC-Besluit van 7 december 2020, te vinden via www.huurcommissie.nl.

5 Zie voor verantwoording van deze HC-werkzaamheden: www.huurcommissie.nl, zowel voor de uitspraken per klacht als voor het jaarverslag van de HC in het algemeen.

De toepassing van het Klachtenreglement 2019 in het verslagjaar leidde niet tot meldingen die wijzen op behoefte aan wijziging ervan.

1.3 Herziening Convenant: van Geschillencommissie naar Klachtencommissie

Het Convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, dat per 1 januari 2015 in werking trad, was al geruime tijd aan herziening toe. Die wens is herhaaldelijk besproken tijdens vergaderingen van Contactpersonen van deelnemende corporaties en de Stuurgroep. In de loop van 2020 is die wens gerealiseerd: per 1 januari 2021 is het 'Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021' in werking getreden.

De noodzaak en het nut van deze herziening vatten we als volgt samen:

- 1) Het Convenant 2015 verdiende 'renovatie'. Dit document ging niet alleen over doel, organisatie en middelen van samenwerking van corporaties en huurdersorganisaties in een regionale klachtencommissie, maar ook over het karakter van een advies van de Klachtencommissie. Convenant en Klachtenreglement spraken elkaar soms tegen. Het begrippenapparaat en het onderscheiden van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken liet te wensen over.
- 2) Na inwerkingtreding van het Convenant 2015 is wet- en regelgeving met betrekking tot behandeling van klachten van huurders over het doen en nalaten van corporaties en andere verhuurders veranderd. Niet alleen zoals hiervoor al beknopt is besproken, maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 3) De samenwerking binnen de KCWZH schaalde op van 22 woningcorporaties bij de start per 1 januari 2015 naar 33 deelnemers ultimo 2021. Dat impliceert ook betrokkenheid van meer huurdersorganisaties en huurders. Die schaal verplicht tot meer professionaliteit qua organisatie én klachtenbehandeling. Maar ook tot wat aanpassing van regels en procedures, alsook zorg voor effectieve samenwerking tussen woningcorporaties en huurdersorganisaties.
- 4) Deze wijziging van het convenant gaf ook een geschikte gelegenheid voor naamsverandering: van 'Geschillencommissie' naar 'Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland, afgekort KCWZH': deze verandering van naam sluit aan bij begrippen die worden gebruikt in wet- en regelgeving, alsook in het Klachtenreglement. Dat draagt bij aan het voorkomen van verwarring. Bovendien ziet de naamsverandering op het benadrukken van soft skills en op het zoeken naar verbindingen. Deze waarden stonden steeds voorop: dat corporaties en huurders, in overleg, dichtbij huis en haard, kosteloos, een eenvoudige, transparante en effectieve klachtenbehandeling wilden.

Het Convenant 2021 onderscheidt en benoemt duidelijker wie primair verantwoordelijk zijn voor goede klachtenbehandeling: de woningcorporaties, zij het onder invloed en met inbreng van huurdersorganisaties. Betere beschrijving geldt ook met betrekking tot de belangrijkste actoren: de Klachtencommissie, het overleg via vertegenwoordiging door contactpersonen van corporaties, de dagelijkse behartiging van zaken door de Stuurgroep, het Secretariaat én onze Administratie.

Op 10 oktober 2020 bood de Stuurgroep deze herziening aan in drie stukken:

- a) 20201005 Concept Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland - Versie 2.0;
- b) 20201005 Toelichting bij herziening Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland;
- c) 20201005 Naamgeving - Van geschil naar klacht.

De Stuurgroep verzocht elke deelnemende corporatie tegen eind december 2020 akkoord te gaan met deze herziening, uitdrukkelijk of stilzwijgend. Op 17 november 2020 zijn deze stukken besproken tijdens de 'Najaarsvergadering'. Tijdens die vergadering zijn een handvol redactionele verbeteringen – voornamelijk ingebracht door een huurdersorganisatie – geopperd en akkoord bevonden. Medio december volgden nog wat redactionele voorstellen, ingebracht door een corporatie.

Geen van de deelnemende corporaties heeft bezwaar gemaakt tegen de herziening van het convenant. Zes deelnemers hebben dat schriftelijk aan de Stuurgroep gemeld (in meerderheid ook met uitdrukkelijke vermelding van positief advies van de huurdersorganisatie). De overige deelnemers hebben niet gereageerd. Deze uitslag legitimeerde de conclusie dat de 33 deelnemende corporaties per 1 januari 2021 samenwerken op basis van het Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021. De definitieve tekst van het herziene convenant blijkt uit:

- 1) Het herziene convenant: 20201218 Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021 - Versie 3.0 (DEF - schoon);
- 2) De toelichting bij de herziening: 20201005 Toelichting bij Convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021 (DEF - schoon);
- 3) Een memo over de nieuwe naamgeving: 20201117 Naamgeving - Van geschil naar klacht - Versie 2.0 (DEF - schoon).

Op 18 januari 2021 heeft de Stuurgroep aan alle betrokkenen – en daardoor ook aan huurders en huurdersorganisaties – bekend gemaakt dat de KCWZH per 1 januari 2021 op basis van de herziene grondslag haar werkzaamheden voortzet. Conform het memo over de naamgeving zijn alle vereiste stappen gezet. De Stuurgroep heeft elke deelnemer eveneens gevraagd te doen wat deze herziening vergt: bekendmaking van de nieuwe naam Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) op ieders website en in andere uitingen potentiële klagers verwijzen naar deze klachtencommissie.

2. Basis en samenstelling Klachtencommissie

De KCWZH is ingesteld bij convenant tussen daaraan deelnemende corporaties. Dit Convenant, evenals het door de KCWZH gehanteerde Klachtenreglement, is gepubliceerd via haar website. Voor het faciliteren en instandhouden van de Commissie is een Stuurgroep verantwoordelijk.

De Klachtencommissie telt negen commissieleden verdeeld over drie kamers. De kamers zijn samengesteld met een bouwkundige, een jurist en een maatschappelijk verantwoordelijke. De leden zijn volgens een rooster benoemd door een vóór de instelling van de KCWZH bestaande geschillencommissie, of door corporaties, of door huurdersorganisaties of door de Stuurgroep van de KCWZH, afhankelijk van ten tijde van zo'n benoeming geldende regels en procedures.

In 2021 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

Naam	Benoeming / herbenoeming
De heer H. Zwartkruis (voorzitter tot 1 januari 2022)	Benoemd door Geschillencommissie in 2006, profiel bouwkundig, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021.

De heer F. van Heusden (vicevoorzitter)	Benoemd door Geschillencommissie in 2015, profiel maatschappelijk, herbenoemd in 2019, voor het laatst herbenoembaar in 2023 tot einde 2026.
Mevrouw C. Carton	Benoemd door Geschillencommissie in 2008, op voordracht van Huurdersorganisatie Woonkracht 10, profiel maatschappelijk, benoemd in 2008, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021.
De heer H. Stapel	Benoemd door Geschillencommissie in 2006, op voordracht van corporatie Poort6, profiel maatschappelijk, voor het laatst herbenoemd in 2018 tot einde 2021.
De heer A.S. Perniciaro (vice-voorzitter)	Benoemd door Geschillencommissie in 2014, op voordracht van Stichting Haagwonen, profiel juridisch, benoemd in 2014, herbenoemd in 2018, voor het laatst herbenoemd per 2022 tot einde 2025.
Mevrouw M. Smulders-Suermondt	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel juridisch, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026.
Mevrouw A. Alblas	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel bouwkundig, benoemd in 2015, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026.
Mevrouw P.T.E. Lock	Benoemd door Stuurgroep in 2015, profiel juridisch, benoemd in 2015, herbenoemd per 2019, voor het laatst herbenoembaar per 2023 tot einde 2026.
De heer I. Ahmed (voorzitter per 1 januari 2022)	Benoemd door Stuurgroep per 1 februari 2019, profiel juridisch, herbenoembaar in 2023, voor het laatst herbenoembaar per 2027 tot 31 januari 2031.
Op 16 november 2021 zijn door de Najaarsvergadering van contactpersonen van woningcorporaties als leden van de KCWZH benoemd:	
De heer G.C.J. Buijs	Benoemd per 1 januari 2022, profiel maatschappelijk en volkshuisvestelijk, herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot einde 2033.
Mevrouw L.P. Spiessens	Benoemd per 1 januari 2022, profiel bouwkundig en juridisch, herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot einde 2033.

De heer B.C. Molenaar	Benoemd per 1 januari 2022, profiel financieel en volkshuisvestelijk, benoemd per 1 januari 2022, herbenoembaar per 1 januari 2026, voor het laatst herbenoembaar per 1 januari 2030 tot einde 2033.
-----------------------	--

Conform dit overzicht is het lidmaatschap van H. Zwartkruis, C. Carton en H. Stapel op 31 december 2021 geëindigd, met veel dank voor ieders jarenlange inzet.

De KCWZH wordt secretariaal ondersteund door Cantrijn, gevestigd in Gorinchem. De financiële administratie werd om de afgelopen jaren verzorgd door corporatie Rijswijk Wonen. Per 1 januari 2022 is deze taak overgenomen door corporatie Vidomes (Delft).

3. Basis en samenstelling Stuurgroep

De aan het Convenant deelnemende corporaties hebben zich verplicht tot het faciliteren en instandhouden van de Commissie. Voor de dagelijkse uitvoering daarvan is een Stuurgroep ingesteld. Deze Stuurgroep bestaat uit twee leden namens de corporaties en twee leden namens de huurdersorganisaties. Zij zijn benoemd voor vier jaar met één mogelijkheid van herbenoeming.

De Stuurgroep bestond in 2021 uit:

Naam	Benoeming / Herbenoeming
De heer P.G.A. van der Sanden	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 oktober 2016 op voordracht van Stichting Dunavie, profiel juridisch, in 2020 herbenoemd tot 1 oktober 2024, dan herbenoembaar tot en met 30 september 2028. In november 2021 gaf betrokkene te kennen in het voorjaar van 2022 ontslag te wensen. Werving van een opvolger is op gang gebracht om in tijdige benoeming te kunnen voorzien.
De heer J. Oomen	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 maart 2019 op voordracht van Stichting Huurdersbelangen Duinstreek (huurdersorganisatie gelieerd aan Dunavie), profiel maatschappelijk, herbenoembaar in 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 maart 2027 tot en met 28 februari 2031.
De heer B.C. Molenaar (lid tot 1 juni 2021)	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 maart 2019, op voordracht van woningcorporatie De Goede Woning, profiel

	financieel/volkshuisvesting, voorgedragen door woningcorporatie De Goede Woning.
De heer R. Klein	Benoemd door Stuurgroep na instemming corporaties per 1 juli 2019, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, profiel juridisch/maatschappelijk, voorgedragen door Huurdersvereniging Staedion, herbenoembaar per 1 juli 2023, voor het laatst herbenoembaar per 1 juli 2027 tot en met 30 juni 2031.
Op 16 november 2021 is door de Najaarsvergadering van contactpersonen van woningcorporaties als lid van de Stuurgroep benoemd:	
Mevrouw C.N. Vermeulen	Benoemd per 1 januari 2022, profiel maatschappelijk en volkshuisvestelijk, herbenoembaar per 2026, voor het laatst herbenoembaar per 2030 tot einde 2033.

De heer B.C. Molenaar heeft per 31 mei 2021 ontslag gevraagd als lid van de Stuurgroep, wegens vervroegd pensioen bij De Goede Woning. Dit ontslag is verleend met veel dank voor zijn inzet en bijdragen aan het besturen van de KCWZH.

Met betrekking tot Stuurgroepleden is in het Convenant of in het Klachtenreglement geen maximale benoemingstermijn vastgesteld. Blijkens het 'Rooster van benoeming, herbenoeming en aftreden', goedgekeurd in de Voorjaarsvergadering op 23 juni 2020, is echter besloten maximaal drie termijnen van vier jaar aan te houden.

De Stuurgroep faciliteert de KCWZH en bereidt jaarlijks twee bijeenkomsten van corporatievertegenwoordigers voor; de Voorjaarsvergadering en de Najaarsvergadering. De aangesloten corporaties hebben zich bij Convenant verplicht om zorg te dragen voor het in stand houden van de Commissie, door financiële middelen ter beschikking te stellen, door in vacatures te voorzien en door praktische bijstand.

De Stuurgroep zorgde, samen met het secretariaat van de Commissie, dat de website en brochures *up to date* waren, organiseerde de halfjaarlijkse deelnemersvergaderingen en zorgde voor de voorbereiding en uitvoering van de besluiten van de gezamenlijke deelnemers. De leden van de KCWZH konden zich daardoor concentreren op effectieve behandeling van de klachten.

Door deze taakverdeling tussen Commissie en Stuurgroep is gewaarborgd dat de Commissie onafhankelijke adviezen kon blijven geven en dat de corporaties konden voldoen aan transparantie-eisen gesteld door KWH, Wonw, Btiv en Aedescode.

4. Werkwijze

De Klachtencommissie verrichtte haar werkzaamheden op basis van een Reglement dat is gepubliceerd op haar website. Dit Reglement is met ingang van 1 februari 2019 gewijzigd (zie paragraaf 1.2 Klachtenreglement 2019). Sindsdien geldt het Klachtenreglement 2019 als grondslag voor behandeling van klachten.

Op de website van de KCWZH kunnen huurders een klachtenformulier downloaden. Na ontvangst van het klachtenformulier beoordeelt de voorzitter van de Commissie beoordeeld of de klacht door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de zienswijze van de corporatie gevraagd en volgt een hoorzitting. Beide partijen krijgen gelegenheid de klacht en hun zienswijze toe te lichten. Na een besloten beraadslaging doet de Commissie aansluitend uitspraak die binnen drie weken wordt verstuurd aan de corporatie en de klager.

Het verslag van de hoorzitting en het advies worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van de KCWZH.

Bij het behandelen van klachten was door de Corona-pandemie aanpassing van de procedure geboden. Artikel 14 ('Onvoorziene omstandigheden') van ons Klachtenreglement 2019 bood daarvoor voldoende ruimte. De intake van klachten en het voorbereiden van behandeling daarvan konden volgens gewone routine blijven verlopen. Hoorzittingen zijn soms uitgesteld, een aantal klachten is met instemming van betrokken partijen schriftelijk afgewikkeld. Online hoorzittingen online zijn aangeboden, maar klagers hebben daarvan afgezien. Steeds is gewerkt conform door de Rijksoverheid gegeven voorschriften en adviezen.

De uitspraken van de Klachtencommissie zijn niet bindende adviezen aan het bestuur van een corporatie. Deze adviezen worden vrijwel altijd gevolgd. Is een corporatie van mening dat zij van het door de Commissie gegeven advies moest afwijken, dan volgt overleg. Dat is in 2021 niet gebeurd.

5. Overlegvormen en communicatie

De deelnemende corporaties vergaderen standaard twee maal 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 digitaal plaats op 18 mei 2021.

Het tweede overleg volgde in het najaar. Tijdens die bijeenkomst stelden de deelnemende corporaties de begroting voor 2021 vast. Deze vergadering vond digitaal plaats op 16 november 2021.

De voorzitters van de kamers kwamen dit jaar niet bijeen om het functioneren van de Commissie te evalueren en casussen te bespreken.

Op 7 april, 25 augustus en 18 oktober 2021, vergaderde de Stuurgroep (resp. live, telefonisch en online) in aanwezigheid van het secretariaat en de voorzitter van de Commissie. Daarnaast waren er werkoverleggen tussen de voorzitter, de vicevoorzitter en het secretariaat. Alle onderwerpen die in dit jaarverslag de revue passeren stonden op de agenda's van deze vergaderingen.

Rondschrijven & Nieuwsbrief

In de loop van 2021 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 een email-rondschrjven dan wel via een aan een email gehechte Nieuwsbrief. In dit verslagjaar verscheen geen nieuwsbrief, vooral omdat emailverkeer al voldoende in communicatie voorzag.

Website

De Commissie maakt gebruik van een website (thans www.kcwzh.nl) die 'gehost' wordt door het secretariaat. Op die site is informatie te vinden over de Commissie, 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 wezen huurders op het bestaan van de Klachtencommissie via een link of informatie op de eigen website. Jaarlijks checken we of de verwijzingen duidelijk en snel te vinden zijn.

6. Klachten in 2021

Ontvangen klachten

In 2021 heeft de Klachtencommissie 116 klachten ontvangen die als volgt over de aangesloten corporaties waren verdeeld.

Aantal klachten ontvangen in 2021

Corporatie	Aantal klachten
Arcade Wonen	3
Dunavie	3
DUWO	4
Fien Wonen	2
Haagwonen	11
Lek en Waard Wonen	1
Poort6	1
Qua Wonen	8
Ressort Wonen	1
Rijswijk Wonen	5
Staedion	28
Stichting De Goede Woning	2
Tablis Wonen	1
Trivire	6
Vidomes	7
Wassenaarsche Bouwstichting	2
Wonen Midden Delfland	3
Wbv Hoek van Holland	3
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1
Woonbron	15
Wooninvest	7
Woonkracht10	2
Totaal	116

Analyse van klachten ingediend in 2021

In behandeling genomen	Tijdens procedure opgelost	Uitspraak gedaan	Uitspraak gedaan, waarvan gegrond	Overloop naar 2022	
2				2	Arcade Wonen
2	2				Dunavie
2		1		1	DUWO
1	1				Fien Wonen
10	1	7	2	2	Haag Wonen
1		1			Lek en Waard Wonen
1				1	Poort6
5	2	2		1	Qua Wonen
5	1	2	1	2	Rijswijk Wonen
16	4	9	1	3	Staedion
1		1			Stichting De Goede Woning
1		1	1		Tablis Wonen
6		3	2	3	Trivire
4	1	2	1	1	Vidomes
2		2			Wassenaarsche Bouwstichting
3	1	2	1		Wonen Midden Delfland
2	1	1			WBV Hoek van Holland
9	2	5	2	2	Woonbron
7	2	4	4	1	Wooninvest
1				1	Woonkracht10
81	18	43	15	20	Totaal

Typering


In 2021 heeft de Klachtencommissie 116 klachten ontvangen en 14 lopende klachten uit 2020 behandeld. Van de 116 ingediende klachten uit 2021 kunnen de onderwerpen als volgt worden getypeerd soms betreft één klacht meer dan één onderwerp:

Corporatie	Geground	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Overig
Arcade Wonen					1	2
De Zes kernen						
Dunavie			1			2
DUWO			1		2	1
Fien Wonen					1	1
Haag Wonen	2	1	6	1		3
Lek en Waard Wonen			1			
Poort6			1			
Qua Wonen		1	4	1		2
Ressort Wonen		1				
Rijswijk Wonen	1	1	1		1	2
Staedion	1	5	17		1	5
Stichting De Goede Woning						2
Tablis	1	1				
Trivire	2		3			3
Vidomes	1	1	1			5
Wassenaarsche Bouwstichting			2			
Wonen Midden Delfland	1		3			
Wonen Wateringen						
WBV Hoek van Holland		1	1			1
WBV Reeuwijk						1
Woonbron	2	2	7	1	2	3
Wooninvest	4	2	2			3
Woonkracht10		1				1
Totaal	15	17	51	3	8	37

De typering van 15 geground verklaarde '2021-klachten' is als volgt.

	Overlast	Onderhoud	Mutatie	Financieel	Overig
Aantal geground verklaarde klachten	3	8			4

7. Financiële verantwoording

 Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland	Jaardeel Actief	Verdeel sleutel woningen en periode actief	Overige algemene kosten *	Kosten vergadering + overleg	Kosten secretariaat (Cantrijn)	Kosten hoorzittingen	Beoordeling Klachten	Kosten administratie Rijswijk Wonen (excl. BTW)	Totaal Bedrag Incl. BTW
Totale kosten 2021		261.339	21.178,71	3.652,93	22.096,75	54.607,54	2.615,16	4.225,00	109.263,34
Arcade	1,00	7.737	627,00	108,15	654,18	802,29	77,42	125,08	2.420,39
De Goede Woning (DGW)	1,00	6.380	517,03	89,18	539,44	1.364,29	63,84	103,14	2.698,59
De Zes Kemmen	1,00	1.334	108,11	18,65	112,79	0,00	13,35	21,57	278,99
Dunavle	1,00	7.336	594,50	102,54	620,27	973,34	73,41	118,60	2.507,57
DUWO	1,00	32.343	2.621,05	452,08	2.734,67	1.800,77	323,65	522,88	8.564,91
Fien Wonen	1,00	3.325	269,46	46,48	281,14	156,54	33,27	53,75	851,92
Groen Wonen Vlist	1,00	1.031	83,55	14,41	87,17	0,00	10,32	16,67	215,62
Haag Wonen	1,00	21.071	1.707,58	294,53	1.781,60	8.420,06	210,85	340,65	12.826,80
Lek en Waard Wonen	1,00	2.556	207,14	35,73	216,12	1.352,60	25,58	41,32	1.887,16
Poort6	1,00	6.634	537,61	92,73	560,92	38,20	66,38	107,25	1.425,62
Qua Wonen	1,00	8.563	693,94	119,69	724,02	2.736,88	85,69	138,44	4.527,72
Ressort Wonen	1,00	2.355	190,85	32,92	199,12	95,51	23,57	38,07	588,03
Rhiant	1,00	1.832	148,46	25,61	154,90	0,00	18,33	29,62	383,14
Rijswijk Wonen	1,00	6.195	502,04	86,59	523,80	2.489,41	61,99	100,15	3.785,02
Rondom Wonen	1,00	2.504	202,92	35,00	211,72	71,53	25,06	40,48	595,21
Staedion	1,00	35.829	2.903,55	500,81	3.029,42	9.345,12	358,53	579,24	16.838,31
Tablis Wonen	1,00	4.454	360,95	62,26	376,59	677,81	44,57	72,01	1.609,31
Thivre	1,00	13.999	1.134,47	195,67	1.183,64	3.012,92	140,08	226,32	5.940,64
Vidomes	1,00	17.393	1.409,52	243,11	1.470,61	4.949,19	174,05	281,19	8.586,72
Wassenaarsche Bouwstichting	1,00	2.131	172,69	29,79	180,18	2.477,92	21,32	34,45	2.923,59
Wonen Midden-Delfland	1,00	1.657	134,28	23,16	140,10	1.989,60	16,58	26,79	2.336,14
Wonen Wateringen	1,00	2.006	162,56	28,04	169,61	0,00	20,07	32,43	419,53
Woningbouwstichting Samenwerking	1,00	264	21,39	3,69	22,32	0,00	2,64	4,27	55,21
Woningbouwvereniging Beter Wonen	1,00	265	21,48	3,70	22,41	0,00	2,65	4,28	55,42
Woningbouwvereniging Hoek van Holland	1,00	1.961	158,92	27,41	165,81	1.328,49	19,62	31,70	1.738,61
Woningbouwvereniging Poortugaal	1,00	1.171	94,90	16,37	99,01	0,00	11,72	18,93	244,90
Woningbouwvereniging Reeuwijk	1,00	1.110	89,95	15,52	93,85	76,42	11,11	17,95	308,56
Woningbouwvereniging Heerflansdam	1,00	533	43,19	7,45	45,07	0,00	5,33	8,62	111,47
Woningstichting Goudesak	1,00	364	29,50	5,09	30,78	0,00	3,64	5,88	76,13
WoonCompas	1,00	9.678	784,30	135,28	818,29	0,00	96,85	156,46	2.024,03
Wooninvest	1,00	8.695	704,64	121,54	735,18	3.741,20	87,01	140,57	5.559,65
Woonkracht 10	1,00	11.018	892,89	154,01	931,59	267,45	110,25	178,13	2.571,73
Woonbron	1,00	37.615	3.048,29	525,77	3.180,43	6.440,00	376,40	608,11	14.306,71
Totaal	33	261.339	21.178,71	3.652,93	22.096,75	54.607,54	2.615,16	4.225,00	109.263,34

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

Uit de tabel 'Financiële verantwoording' blijken als netto totale kosten in 2021: € 109.263 bij 116 ingediende zaken. Dat is € 7.536 minder dan de voor 2021 begrote kosten bij 110 ingediende klachten: € 116.799. De oorzaken van deze onderschrijding zijn vooral minder eenmalige kosten dan in vorige jaren (destijds vanwege (a) toepassing AVG, (b) voorbereiding nieuw Klachtenreglement, (c) eenmalige kosten wegens uitbreiding aantal deelnemende corporaties en (d) personeelszaken (roosters benoeming plus sollicitatieprocedures)). In 2021 zijn de kosten van de Voorzitter Stuurgroep (€ 9.274) voor het eerst volledig opgenomen in de 'overige algemene kosten', voorheen kwamen die kosten voor 50% van Dunavie (zie ook pagina 18, laatste alinea).

	Begroot 2021	Werkelijk 2021	Werkelijk 2020	Werkelijk 2019
Aantal klachten	110	116	91	92
Netto totale kosten	€ 116.799	€ 109.263	€ 86.713	€ 95.481
Kosten per klacht	€ 1.062	€ 942	€ 953	€ 1.038
Vaste kosten	€ 49.536	€ 52.041	€ 40.853	€ 42.615
Variabele kosten	€ 67.263	€ 57.223	€ 45.860	€ 52.866

Rekenen we de kosten terug naar vaste en variabele kosten, dan zijn die als volgt:

- Vaste kosten per woongelegenheden (€ 52.041 : 261.339) = € 0,20 (2020: € 0,16, 2019: € 0,18 en in 2018: € 0,20)
- Variabele kosten per behandeld klacht (€ 57.223 : 116) = € 493 (in 2020 € 504, 2019 € 575 en 2018 € 596)

8. Vergoedingen

Vergoeding hoorzittingen*:

één klacht	€ 141,41
twee klachten	€ 235,39
drie klachten	€ 306,42

* Als een al geplande zitting door een aanbod van de corporatie aan klager komt te vervallen, worden de kosten door de commissieleden wel gedeclareerd.

Bezoek op locatie € 141,41

Overleggen

Voorjaarsoverleg	€ 188,57 bijeenkomsten < 2 uur
Najaarsoverleg	€ 188,57

Voorzittersoverleg	€ 188,57
Commissieoverleg	€ 188,57
Overleg met Stuurgroep	€ 188,57
Gecombineerd overleg max. 1 dagdeel	€ 306,42 bijeenkomsten > 2 uur

Scholing

2 dagdelen	€ 306,42
------------	----------

Beoordelen klachten (door voorzitter/vicevoorzitter Klachtencommissie)

Per klacht	€ 23,56
------------	---------

Voorzitter Klachtencommissie diverse werkzaamheden

Uurtarief	€ 108,14
-----------	----------

Kilometervergoeding € 0,35 per kilometer

De vacatiegelden worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS.

Honorarium voorzitter Stuurgroep

Op 1 oktober 2016 droeg Dunavie de voorzitter van de Stuurgroep voor benoeming voor: een benoeming van een niet-medewerker/jurist. Stuurgroepleden die door een verhuurder worden benoemd vanuit de eigen formatie ontvangen geen vergoeding. In overleg tussen Stuurgroep, Dunavie en de toen beoogd voorzitter is als vergoeding afgesproken: 8 uur per maand à € 75,00 excl. btw en reiskosten (uurtarief is geïndexeerd naar, in 2021, € 79,00). Dunavie betaalde jaarlijks 50% van deze kosten. Op 13 juli 2016 zijn de convenant-deelnemers hierover schriftelijk geïnformeerd. Deze oplossing stuitte niet op bezwaar.

Bij herbenoeming van de voorzitter, per 1 oktober 2020, is voorgesteld deze bijzondere bijdrage van Dunavie te laten vervallen met ingang van 2021. In de begroting 2021 – alsook in dit Jaarverslag 2021 – zijn deze kosten volledig opgenomen als onderdeel van de ‘Overige algemene kosten’, die alle corporaties gezamenlijk betalen naar rato van het aantal woongelegenheden.