



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2025

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Doel van de klachtenadviescommissie	4
2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
3. Samenstelling van de Klachtencommissie	6
4. Klachten in 2025.....	7
4.1 Verdeling van de 65 geregistreerde klachten over de woningcorporaties.....	7
4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie	9
4.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie	10
5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties	11
6. Educatie leden klachtenadviescommissie.....	11
7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie.....	11
8. Financiële vergoeding	11
9. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	11
10. Bijlage Verhuureenheden	12

Bijlagen:

Per woningcorporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de Woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u hierbij het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2025. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van de heer J.W. Kanis als vicevoorzitter en ondergetekende als voorzitter.

De klachtenadviescommissie was in 2025 bevoegd om te adviseren over klachten die gericht waren tegen de volgende woningcorporaties: Beter Wonen IJsselmuiden, SallandWonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst, Vechtdal Wonen, Wetland Wonen, Mercatus, Patrimonium Urk en Oost Flevoland Woondiensten.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie onder meer inzicht in het aantal klachten dat zij ontvangen heeft in 2025 en de wijze waarop zij die klachten heeft be- en afgehandeld. De klachtenadviescommissie behandelt de klachten en adviseert met toepassing van het Reglement Klachtenadviescommissie. Voor zover nodig wordt hier verwezen naar de tekst van dit Reglement. Vanaf 2023 wordt dit Reglement door de Minister vastgesteld. Van dit Reglement mag alleen in het voordeel van klager worden afgeweken. De Minister heeft ook voor 2025 het voorbeeld-Reglement van Aedes integraal overgenomen. Aedes is de branchevereniging van de woningcorporaties in Nederland.

In het Reglement is niet alleen aan huurders maar ook aan bepaalde woningzoekenden een klachtrecht gegeven.

De Wet regelt dat voor bepaalde kwesties (eerst) de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet open staan. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van hun algemene klachtafhandeling.

De procedure bij de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos.

De klachtenadviescommissie heeft in 2025 met 6 leden gewerkt.

De klachtenadviescommissie heeft haar taken met veel voldoening verricht. Voor vragen en/of op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met het secretariaat van de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



Mr. F.P. Lomans

(Voorzitter)

Zwolle, 11 maart 2026

Introductie

Woningcorporaties zijn verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse woningcorporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Deze is in de jaren daarna uitgebreid tot de huidige klachtenadviescommissie.

De samenstelling, werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in het Reglement dat door de directies van de aangesloten woningcorporaties is goedgekeurd. De huurdervertegenwoordigers van de woningcorporaties hebben ingestemd met dit Reglement of daarover een positief advies uitgebracht.

1. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden als die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie behandelt ook klachten over de Woningzoeker en woonruimteverdeling. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het goed functioneren van de deelnemende woningcorporaties.

2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkt volgens het genoemde 'Reglement klachtenadviescommissie'. Zie hierboven. Dit Reglement is te vinden op de websites van de deelnemende woningcorporaties en op het Reglement is instemming verkregen van de huurdersorganisaties.

De klachtenadviescommissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de klachtenadviescommissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de woningcorporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de woningcorporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Hoffesstraat 58, 7451 AE te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en verzendt de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende woningcorporatie. De woningcorporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt of dat de klachtenadviescommissie de klacht direct kan behandelen. De voorzitter van de klachtenadviescommissie voert de ontvankelijkheidscheck uit. In het reglement is hiervoor omschreven in welke gevallen de klachtenadviescommissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende woningcorporatie.

In veel gevallen handelt de woningcorporatie de klacht alsnog intern af. Als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn (in het algemeen acht weken) afgehandeld heeft, dan kan de klachtenadviescommissie de klacht verder in behandeling nemen.

Tijdens een hoorzitting past de klachtenadviescommissie regelmatig bemiddelende interventies toe met als doel een oplossing te bereiken voor de woningcorporatie en de klager. Als er tijdens een hoorzitting een oplossing wordt bereikt, brengt de klachtenadviescommissie geen advies uit over de ingediende klacht.

De vertegenwoordiger van de woningcorporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend.

Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en de overige relevante stukken tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de woningcorporatie en aan de betreffende leden van de klachtenadviescommissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de klachtenadviescommissie vragen. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de woningcorporatie die betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie beoordeelt de klacht en brengt daarover binnen 3 weken advies uit aan de directeur-bestuurder van de woningcorporatie tegen wie de klacht is gericht, met een afschrift aan de klager. De directeur-bestuurder maakt daarna binnen 1 maand zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtenadviescommissie.

Als in afwijking van het advies een besluit wordt genomen, is de directeur-bestuurder verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen van de woningbouwcorporatie dan van het besluit - met die afwijking - op de hoogte.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de woningcorporatie, dan brengt de klachtenadviescommissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt.

3. Samenstelling van de Klachtencommissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2025 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- De heer mr. F.P. Lomans
Voorzitter per 01-01-2023
Lid sinds 01-05-2022
Termijn eerste herbenoeming 01-05-2026
Benoemd door de werkgroep
- De heer J.W. Kanis
Vicevoorzitter
Lid sinds 01-09-2020
Herbenoemd per 01-09-2024
Herbenoembaar per 01-09-2028
Benoemd door de werkgroep
- De heer A. Deuten
Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027
Benoemd op voordracht van de huurdersverenigingen
- Mevrouw T. Otter
Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027
Benoemd op voordracht van de woningcorporaties
- Mevrouw H. Polak
Lid
Lid sinds 01-01-2025
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2029
Benoemd op voordracht van de huurdersverenigingen
- Mevrouw A.C. Kolenaar
Lid
Lid sinds 01-01-2025
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2029
Benoemd op voordracht van de woningcorporaties

4. Klachten in 2025

In 2025 registreerde het secretariaat van de klachtenadviescommissie 65 klachtendossiers. Van deze dossiers voldeden 9 klachten niet aan het begrip klacht, waren alleen een melding of zijn ingetrokken. Er zijn 56 klachtendossiers in behandeling genomen, waarna gecheckt werd of de interne procedure afgerond was. Dit betrof 28 klachten. Er werd een (1) klacht ingediend over de woningzoeker/woonruimteverdeling. Er werd voor 12 klachten een hoorzitting met de commissie gepland. In 2026 worden 15 klachten, ingediend in 2025 behandeld.

4.1 Verdeling van de 65 geregistreerde klachten over de woningcorporaties

Beter Wonen IJsselmuiden: 1

DeltaWonen: 16

Openbaar Belang: 6

SallandWonen: 6

SWZ: 12

Vechtdal Wonen: 8

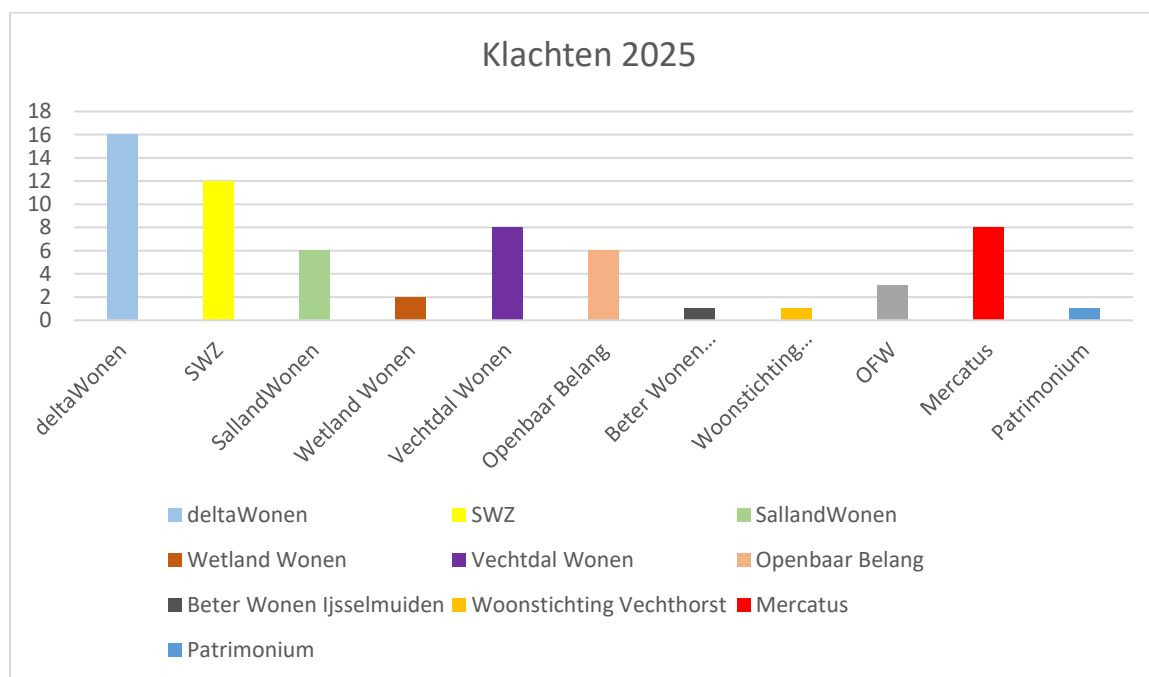
Woonstichting VechtHorst: 1

Wetland Wonen: 2

OFW: 3

Mercatus: 8

Patrimonium: 1



Tabel 1: Vergelijk 2025 met 2024 klachten over de woningcorporaties en Woningzoeker/woonruimteverdeling, inclusief niet-ontvankelijke klachten.

Naam woningcorporatie	Aantal ontvangen klachten in 2025	Aantal ontvangen klachten in 2024
Beter Wonen IJsselmuiden	1	1
DeltaWonen	16	13
Openbaar Belang	6	4
SallandWonen	6	5
SWZ	12	9
Woonstichting VechtHorst	1	1
Vechtdal Wonen	8	7
Wetland Wonen	2	4
Oost Flevoland Woondiensten	3	4
Mercatus	8	2
Patrimonium	1	0
Algemene klacht, niet tegen specifieke corporatie	0	2
Woningzoeker / Woonruimteverdeling	1	0
Totaal aantal klachten woningcorporaties en woningzoeker, inclusief niet ontvankelijke klachten	65	52

Woningzoeker/ Woonruimteverdeling

In 2025 had 1 klacht betrekking op de Woningzoeker/Woonruimteverdeling.

4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie

Van de 65 geregistreerde klachten over de woningcorporaties konden 9 klachten niet door de commissie in behandeling worden genomen. Voor 56 klachten is contact opgenomen met de woningcorporatie of de klacht de interne procedure doorlopen had. Er zijn 2 klachten uit 2024 in 2025 tijdens een hoorzitting behandeld. Op 1 januari 2026 staan er nog 15 klachten open. Voor 1 klacht wordt in 2025 een hoorzitting gepland, de overige klachten worden nog behandeld binnen de interne procedure van de woningcorporatie.

Tabel 2: Totaal aantal geregistreerde klachten (65)

Naam woningcorporatie	Aantal ontvangen klachten bij commissie	Behandeld door commissie	Behandeld door corporatie tijdens interne procedure	Niet ontvankelijk op grond reglement of ingetrokken*	Aantal klachten on hold bij de commissie per 31-12-2025	Aantal klachten naar 2026 per 31-12-2025
Beter Wonen IJsselmuiden	1	0	0	0	1	0
deltaWonen	16	3	8	1*	4	0
Openbaar Belang	6	0	2	1	3	0
SallandWonen	6	0	3	0	3	0
SWZ	12	2	5	5	0	0
Woonstichting VechtHorst	1	1	0	0	0	0
Vechtdal Wonen	8	2	5	0	0	1
Wetland Wonen	2	1	0	0	1	0
OFW	3	0	1	0	2	0
Mercatus	8	3	3	2	0	0
Patrimonium	1	0	1	0	0	0
Onbekend	1	0	1	0	0	0
TOTAAL AANTAL IN 2025	65	12	29	9	14	1

4.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft in 2025 12 klachten in behandeling genomen tijdens een hoorzitting.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2025

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
Vechthorst	1	Deels gegrond, deels ongegrond	Advies is overgenomen
deltaWonen	1 1 1	Deels gegrond, deels ongegrond Ongegrond Geen advies	Advies is overgenomen Advies is overgenomen Afspraakbevestiging
SWZ	2	Ongegrond	Advies is overgenomen
Vechtdal Wonen	2	Deels gegrond, deels ongegrond	Advies is overgenomen
Wetland Wonen	1	Ongegrond	Advies is overgenomen
Mercatus	1 2	Deels gegrond, deels ongegrond Ongegrond	Advies is overgenomen Advies is overgenomen
TOTALEN	12		

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de woningcorporatie op het advies over 2024 in 2025

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	2	Ongegrond	Advies is overgenomen
TOTALEN	2	Totaal 2 adviezen uitgebracht in 2025 over klachten uit 2024	

5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de woningcorporaties. Daarom worden er twee halfjaarlijks overleggen tussen de leden van de klachtenadviescommissie en de ambtelijk secretarissen georganiseerd.

De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere woningcorporatie. Met ingang van 2025 wordt een halfjaarlijks overleg incidenteel digitaal georganiseerd. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de woningcorporatie zelf.

6. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin bijvoorbeeld de wettelijke rol en verantwoordelijkheden van de klachtenadviescommissie aan de orde komen. Dit is ook in 2025 gebeurd.

7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2025 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de klachtenadviescommissie.

8. Financiële vergoeding

Leden van de klachtenadviescommissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is een jaarlijkse indexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De klachtenadviescommissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: een voorzitter en twee commissieleden. Het verslag voor intern gebruik wordt opgetekend door een notulist. In een aantal gevallen was dit een lid van de klachtenadviescommissie en in andere gevallen iemand van het secretariaat.

De volgende vergoedingen waren in 2025 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 317,20

Vergoeding per zitting lid: € 260,00

Vergoeding per zitting notulerend lid: € 317,20

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de woningcorporaties.

9. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2025 ontving de klachtenadviescommissie 65 klachten. Dit is een verhoging ten opzichte van 2024 (52).

Met ingang van 1 juli 2024 zijn drie extra corporaties aangesloten bij de commissie. Dit in ogenschouw nemende is er sprake van een redelijk stabiel aantal klachten. De daling van het aantal klachten in 2024 heeft zich niet doorgezet.

De klachtenadviescommissie vindt het een goede zaak dat het merendeel van de geregistreerde klachten binnen de interne procedure door de woningcorporaties afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de klachtenadviescommissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

Het is niet voorgekomen dat de klachtenadviescommissie zich heeft (moeten) laten adviseren door een deskundige.

Steeds vaker is woonoverlast de reden dat huurders een klacht indienen. Tegelijk bekwamen de woningcorporaties zich steeds beter in de stappen die gezet moeten worden om overlast te voorkomen. Of verhelpen.

10. Bijlage Verhuureenheden

Tabel 4: Verhuureenheden per 31 december 2025

Overzicht verhuureenheden	
deltaWonen	16.354
SWZ	8685
SallandWonen	5.573
Openbaar Belang	2873
VechtHorst	2819
Vechtdal Wonen	10.090
Beter Wonen IJsselmuiden	1153
Patrimonium	1.043
Mercatus	4802
OFW	4862
Wetlandwonen	3804
Totaal aantal verhuureenheden	62.058