

Jaarverslag 2025

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.



Hengelo, maart 2026

Postadres:

Antwoordnummer 106
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300
www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Voorwoord

Geachte lezer,

Namens de Klachtencommissie presenteren wij u hierbij het jaarverslag 2025 van de Klachtencommissie van WoON.

Wij hebben in de vorige twee jaarverslagen laten weten dat het aantal klachten fors is toegenomen ten opzichte van de jaren daarvoor. Het ging in 2023 om 81 klachten en in 2024 om 85 klachten. Ook dit jaar zien we een verhoging van het aantal klachten, namelijk 91.

Het aantal zittingen is nagenoeg gelijk gebleven (8). Hoewel het positief is dat de klagers ons weten te vinden stellen we opnieuw vast dat een groot deel van de klachten onnodig bij ons terecht is gekomen. Een groot aantal klachten (38) was nog niet volledig afgehandeld door de betrokken corporatie. En 23 klachten hadden naar de Huurcommissie of de rechter verwezen moeten worden door de betrokken corporatie. Tezamen gaat het hier om 61 van de 91 klachten.

De corporaties hebben dit onderkend en in 2025 is een start gemaakt met het daar waar nodig aanpassen en verbeteren van de klachtafhandeling door de betrokken corporaties. De corporaties hebben onder leiding van de secretaris van WoON met een open en positieve blik gekeken naar hun eigen klachtafhandeling. We hopen dat dit zijn vruchten afwerpt in 2026 en zal leiden tot een afname van de klachten die eigenlijk niet bij ons terecht behoren te komen. Daarnaast zullen klagers voordeel hebben bij het verbeterde proces.

Wij hopen u daarom allen te spreken op de jaarlijkse bijeenkomst waar op dit proces een verdere toelichting gegeven zal worden.

Met vriendelijke groet,

Marloes Grotenhuis
Marjolein Nijkamp

Inhoudsopgave

Inleiding	4
De deelnemende corporaties en rechtspersonen	4
Werkwijze van de Klachtencommissie	5
Samenstelling van de Klachtencommissie	6
Overzicht van aantal ontvangen klachten	7
Ontvangen klachten 2025	7
Overzicht van aantal ontvangen klachten per corporatie 2025.....	8
Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben	9
Verklaringen klachten / zittingen	9
Onderwerpen van de klachten in 2025 met aantallen	10
Leden Klachtencommissie 2025	12
Financiën	15

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is op 1 januari 2000 gestart. Deze onafhankelijke klachtencommissie behandelt klachten van huurders en van bewonersstichtingen en -verenigingen die de belangen van huurders behartigen.

Onder huurder(s) vallen in dit verband ook medehuurder(s), de aspirant (mede-) huurder(s) en de ex-(mede-)huurders. De Klachtencommissie is verenigd in WoON. WoON is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in Twente. De bestuurlijke aansturing vanuit WoON ligt bij de bestuurder van Welbions, de heer H. Eppinga.

De deelnemende corporaties en rechtspersonen

In 2025 namen de volgende corporaties en rechtspersoon deel aan de klachtenregeling:

1. Almelose Woningstichting Beter Wonen, Almelo
2. De Woonplaats, Enschede
3. Domijn, Enschede
4. Mijande Wonen, Vriezenveen
5. Reggewoon, Nijverdal
6. Viverion, Lochem
7. WBO Wonen, Oldenzaal
8. Welbions, Hengelo
9. Wonen Delden, Delden
10. Woningstichting De Goede Woning, Rijssen
11. Woningstichting Sint Joseph, Almelo
12. Wooncorporatie Ons Huis, Enschede
13. Carintreggeland, Hengelo
14. Woningstichting Tubbergen, Tubbergen
15. Stichting Jongeren Huisvesting Twente, Enschede



Werkwijze van de Klachtencommissie

De onafhankelijke Klachtencommissie beoordeelt eerst of een klacht ontvankelijk is en of zij bevoegd is om de klacht te behandelen. Vervolgens neemt de commissie de klacht in behandeling volgens het reglement, past zij hoor en wederhoor toe en brengt zij een advies uit aan het bestuur van de betrokken woningcorporatie.

Doordat meerdere woningcorporaties deelnemen aan deze klachtenregeling, ontstaat er meer eenheid in de beoordeling en afhandeling van klachten. Daarnaast kan de secretariaatsfunctie professioneel en efficiënt worden ingevuld.

De Klachtencommissie houdt haar zittingen in principe op de locatie waar de woningcorporatie, waartegen de klacht is gericht, haar (hoofd)kantoor heeft. Als de commissie dit wenselijk of noodzakelijk vindt, kan de zitting op een andere locatie plaatsvinden, bijvoorbeeld bij de klager thuis, om de situatie ter plaatse te bekijken.

Om de belangen van de huurder(s) tijdens de behandeling van de klacht goed te waarborgen, is één van de commissieleden afkomstig uit, of vertegenwoordiger van, de huurdersorganisatie van de betreffende corporatie. Dit lid is door die huurdersorganisatie voorgedragen.

De commissie brengt haar advies uit aan het bestuur van de betreffende corporatie. Het bestuur neemt uiteindelijk het besluit over de wijze van afhandeling van de klacht.

Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en is gevestigd in het kantoor van Welbions in Hengelo.

Samenstelling van de Klachtencommissie

De woningcorporaties werken met vastgestelde profielen voor de samenstelling van de Klachtencommissie. Op basis van deze profielen benoemen zij leden die naar hun oordeel beschikken over de benodigde ervaring, kennis en deskundigheid.

De voorzitter van de Klachtencommissie is een vast lid met een juridische achtergrond en is werkzaam in de rechtspraak, bijvoorbeeld als advocaat.

Het tweede vaste lid van de Klachtencommissie beschikt over kennis van woningkwaliteit en technische aspecten van woningen.

Het derde lid is geen vast lid, maar wisselt per zitting. Dit lid is afkomstig uit, of vertegenwoordiger van, de lokale huurdersorganisatie en is voorgedragen door deze organisatie.

De Klachtencommissie wordt administratief ondersteund door een onafhankelijk en professioneel secretariaat.

Overzicht van aantal ontvangen klachten

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvangen klachten	43	30	38	27	37	39	34	81	85	91

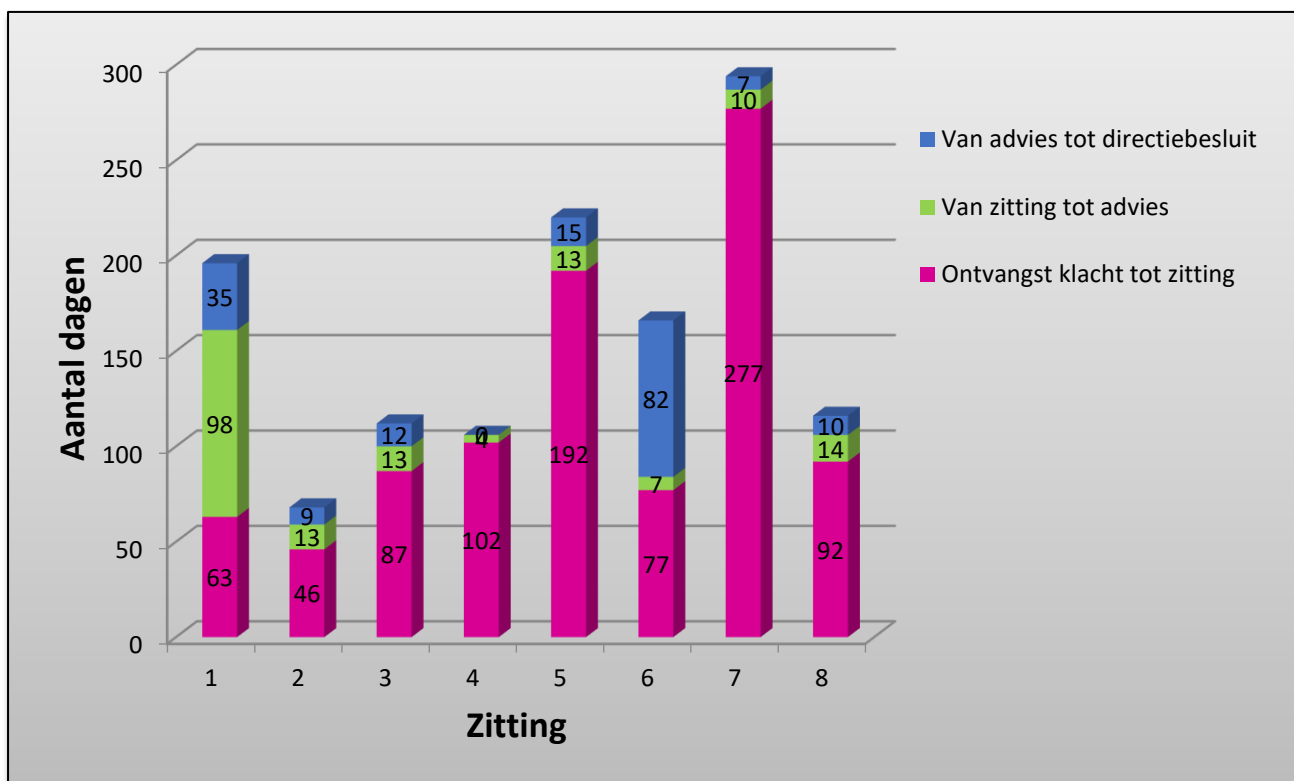
Ontvangen klachten 2025

Periode van:	1 januari 2025	
Periode tot:	31 december 2025	
Overzicht:	Alle woningcorporaties	
Categorie	Status	Aantal
Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht)	klacht is niet op 2 niveaus behandeld	38
Afgewezen (KC niet bevoegd)	anoniem	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	discriminerend	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	huurprijs	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	bij andere commissie of rechter	23
Afgewezen (KC niet bevoegd)	schade of geldsom	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	klager toont geen aantoonbaar belang	6
Afgewezen (KC niet bevoegd)	dezelfde klacht opnieuw behandelen	6
Afgehandeld	corporatie heeft klacht afgehandeld	9
Afgehandeld	klager heeft klacht ingetrokken.	1
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op	8
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, er is geen advies uitgebracht / corporatie heeft klacht afgehandeld	0
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op	0
	Totaal aantal klachten	91
	Totaal afgehandeld (incl. zittingen)	18
	Totaal afgewezen	73
	Totaal zittingen	8

Overzicht van aantal ontvangen klachten per corporatie

Corporatie	Aantal klachten 2023	Aantal klachten 2024	Aantal klachten 2025
De Woonplaats	19	18	11
Welbions	12	12	17
Domijn	6	9	17
Ons Huis	6	8	8
WBO Wonen	8	6	10
Mijande Wonen	4	3	3
Beter Wonen	9	11	12
Viverion	5	6	3
Reggewoon	3	4	2
Wonen Delden	0	0	0
Carintreggeland	0	0	0
Sint Joseph Almelo	6	4	4
De Goede Woning	0	3	1
Woningstichting Tubbergen	2	1	2
Stichting Jongeren Huisvesting Twente	0	0	1
Overige corporaties door secretariaat afgehandeld	0	0	0
Overige corporaties door KC afgehandeld	1	0	0
Totaal aantal klachten	81	85	91

Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben



Verklaringen klachten / zittingen:

Klacht 1: Deze klacht is aangehouden na de zitting waardoor het langer heeft geduurd voordat er een advies is uitgebracht.

Klacht 4: Corporatie is afgeweken van het reglement wat betreft het directiebesluit.

Klacht 5: Voor deze klacht kon pas een zitting gepland worden nadat klager na verblijf van een aantal maanden in het buitenland weer terug was.

Klacht 6: De reactie van de corporatie was in eerste instantie niet het bestuursbesluit. Het bestuursbesluit is pas later ontvangen.

Klacht 7: In eerste instantie was deze klacht gearchiveerd. De klacht is later opnieuw geopend.

Onderwerpen en soort klachten in 2025 met aantallen

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Niet nakomen afspraken	Niet technisch	1
Overlast verlichting	Niet technisch	1
Geluidsoverlast / burenoverlast	Niet technisch	19
Stankoverlast	Niet technisch	2
Woningtoewijzing / woningafwijzing	Niet technisch	9
Vergoeding ruitschade	Niet technisch	1
Inschrijving	Niet technisch	2
Bejegening	Niet technisch	12
Overlast ratten	Niet technisch	1
Betaling huurachterstand	Niet technisch	1
Bereikbaarheid garagebox	Niet technisch	1
Brandveiligheid	Niet technisch	3
Schoonmaak	Niet technisch	1
Glasbewassing na schilderwerkzaamheden	Niet technisch	1
Eindopname	Niet technisch	1
Plaatsing signaleringslijst	Niet technisch	1
Rioolvliegjes en muffe kelder / rioolwater	Niet technisch	2
Boete voorrijkosten	Niet technisch	1
Parkeren	Niet technisch	1
Woongenot	Niet technisch	1
Inwoning	Niet technisch	1
Verhuiskosten	Niet technisch	1
Wijze van klachtafhandeling	Niet technisch	1
Totaal	Niet Technisch	65

Stankoverlast en scheuren in de muren	Beide	1
Totaal	Beide	1

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Schimmel / vocht / scheuren woning	Technisch	6
Aanrechtblad keuken / badkamerraam	Technisch	1
Lekkage / wateroverlast	Technisch	1
Plafond keuken / gebreken keuken	Technisch	2
Diverse opleverklachten	Technisch	1
Wasmachine aansluiting	Technisch	1
Binnendeur	Technisch	1
Diverse gebreken	Technisch	2
Groot onderhoud klachten	Technisch	1
Scheuren balkon bovenburen	Technisch	1
Schutting / garage	Technisch	3
Technische klacht / thermostaat	Technisch	1
Binnendeur	Technisch	1
Verstopping	Technisch	3
Totaal	Technisch	25
TOTAAL	Niet technisch Technisch Beide	91

Leden Klachtencommissie 2025

Klachtencommissie:

Mevrouw Mr. M. Nijkamp
Mevrouw I.M. Grotenhuis
De heer J.B. Leferink
De heer H.A. Punte

Voorzitter
Voorzitter
Onafhankelijk lid
Onafhankelijk lid

Secretariaat:

Mevrouw K. Olde Veldhuis

Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in de Klachtencommissie:

Reggewoon

Mevrouw A. Legtenberg (klachtencoördinator)
Mevrouw J.M. de Knecht-Harmsen
Mevrouw L.C. Schotborgh

Welbions

Mevrouw J. Schonewille (klachtencoördinator)
De heer H. Bruinink (klachtencoördinator)
Mevrouw L.J. Drenth
De heer J. Kessing

per 1 juni 2025 gestopt
per 1 juni 2025

WBO Wonen

Mevrouw E. Maaswinkel (klachtencoördinator)
De heer J. Lansink
Mevrouw B. Ankoné

Woningstichting De Woonplaats

Mevrouw M. Reijmerink (klachtencoördinator)
De heer B. Azis – Enschede
De heer M. de Jong – Lichtenvoorde
De heer T. Groot - HBE
De heer P.M. Herngreen - Dinxperlo

Woningcorporatie Domijn

De heer P. Egging (klachtencoördinator)
De heer L.W. van Strik
De heer R. Bos

Carintreggeland

Mevrouw N. Looms (klachtencoördinator)

Viverion

Mevrouw R. Stolmeijer (klachtencoördinator)

Mevrouw M. Bleekman (klachtencoördinator)

Mevrouw C. Vros (klachtencoördinator)

De heer P. Oort – Lochem, Holten

Mevrouw Y. van Tongeren – Diepenheim, Markelo, Rijssen

Wonen Delden

Mevrouw I. Broshuis (klachtencoördinator)

De heer H. Keizer

Mijande Wonen

Mevrouw I. Tillar (klachtencoördinator)

De heer R.P.S. Neijman

Mevrouw M.M. Arbouw

Mevrouw D.G.A. Peters

per 1 juni 2025 gestopt

per 1 februari 2025 gestopt

per 1 februari 2025 lid

Wooncorporatie Ons Huis

Mevrouw D. Wolters (klachtencoördinator)

De heer M. Erents (klachtencoördinator)

Mevrouw Y. Meijer

Almelose Woningstichting Beter Wonen

Mevrouw A. Smelt (klachtencoördinator)

Mevrouw M. de Groot

Woningstichting Sint Joseph Almelo

Mevrouw S. Bomer (klachtencoördinator)

De heer P. Roskam

Mevrouw M. Hakkers

Woningstichting De Goede Woning Rijssen

Mevrouw L. Luimes (klachtencoördinator)

De heer G. Leppink

Mevrouw D. Bruggink

De heer J.P.C. van der Palen

per 1 februari 2025 gestopt

per 18 maart 2025 lid

Woningstichting Tubbergen

Mevrouw K. Keuters (klachtencoördinator)

Mevrouw I. Huzink

De heer J. Luhen

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Mevrouw K. Steenwelle (klachtencoördinator)

De heer T. de Vries

Financiën

De vaste en algemene kosten worden volgens een vastgestelde kostenverdeelsleutel verrekend. Deze verdeelsleutel houdt in dat de vaste en algemene kosten berekend worden op basis van het aantal verhuureenheden per corporatie (VHE's). Op deze manier draagt iedere corporatie naar verhouding bij aan de gezamenlijke kosten.

De kosten die voortvloeien uit een zitting en de kosten van alle overige ingediende klachten worden aan de desbetreffende corporatie apart in rekening gebracht en vallen buiten de reguliere kostenverdeelsleutel.

Met ingang van januari 2012 is er een nieuwe berekening gemaakt voor de vergoedingen van zowel de leden van de klachtencommissie als de berekening naar de corporaties.

De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd.

De vergoeding kan bestaan uit de volgende onderdelen en is per commissielid verschillend:

Vaste jaarlijkse vergoeding
Klacht ontvangen maar niet ontvankelijk
Klacht afgehandeld, maar geen zitting
Zitting
Totale vergoeding bij zitting
Bezoek zitting, maar zitting kan niet doorgaan
Vergoeding per bijgewoonde vergadering, niet zijnde een zitting
Kilometervergoeding voor zitting buiten de regio (per km)
Schriftelijk advies zonder zitting
Voortijdig annuleren van geplande zitting

Volgens het reglement beoordelen de voorzitters alle binnenkomende klachten. Zij bepalen of een klacht in behandeling wordt genomen, of dat de commissie niet bevoegd is (bijvoorbeeld bij anonieme en discriminerende klachten) dan wel of een klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht bijvoorbeeld als de klacht niet op 2 niveaus is behandeld.

Voor het behandelen van alle klachten en bijkomende werkzaamheden zoals het bijwonen van vergaderingen, het opstellen van overeenkomsten en het klachtenreglement, overleg over de website, ontvangen sommige leden van de klachtencommissie een vergoeding. Wanneer de werkzaamheden betrekking hebben op een klacht dan worden de kosten doorberekend aan de betreffende corporatie. De overige kosten worden doorberekend aan alle corporaties als overhead op basis van het aantal VHE's per corporatie.