

REGIONALE
KLACHTENCOMMISSIE
WONINGCORPORATIES

► Jaarverslag 2025

024 - 3512116

www.rkcw.nl

secretariaat@rkcwr.nl



Inhoud

1.	De Commissie	2
	1.1 Doel en taak	2
	1.2 Samenstelling	2
	1.3 Werkwijze	3
2.	De klachten	5
3.	De financiën	7

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement



1. De Commissie

1.1 Doel en taak

In de Woningwet is vastgelegd dat woningcorporaties huurders en woningzoekenden de mogelijkheid moeten bieden om kosteloos een klacht bij een klachtencommissie in te dienen over het doen of nalaten van de corporatie.

Per 1 januari 2024 hebben een aantal corporaties in Brabant hiervoor een gezamenlijke klachtencommissie in het leven geroepen: de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties (hierna ‘de Commissie’). Bij deze Commissie zijn de volgende corporaties aangesloten:

- Area
- BrabantWonen
- Charlotte van Beuningen
- Joost
- Mooiland
- Wonen Vierlingsbeek
- Woonmeij
- Woonveste
- Zayaz

Behalve klachten over de aangesloten corporaties behandelt de Commissie sinds 2024 ook klachten over **Thuispoort**, de organisatie waarmee deze corporaties hun woningen aan woningzoekenden aanbieden.

Het doel van de Commissie is om huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven bezwaar te maken wanneer zij vinden dat hun klacht door de corporatie niet goed wordt afgehandeld. Met haar inzet hoopt de Commissie bovendien bij te dragen aan het verbeteren van het functioneren van de aangesloten corporaties en een stimulans te zijn om op adequate, respectvolle en zorgvuldige manier met haar huurders om te gaan.

1.2 Samenstelling

De Commissie bestaat uit elf leden, die deels op voordracht van de corporaties, deels op voordracht van de huurders en deels op basis van een gezamenlijke voordracht benoemd zijn. Met deze samenstelling van leden is de Commissie voorzien van juridische, bouwkundige en sociaal/maatschappelijke expertise.

Vanwege de grootte van het werkgebied en het aantal VHE's dat onder de Commissie valt is ervoor gekozen te werken met één algemeen voorzitter en twee zittingsvoorzitters. De algemeen voorzitter is behalve

zittingsvoorzitter ook het algemeen aanspreekpunt voor de ambtelijk secretaris inzake juridische kwesties en het gezicht van de Commissie naar buiten toe.

De leden van de Commissie zijn:

Naam	Functie	Op voordracht van
Mr. A.P.L.C. Trouwborst	Algemeen voorzitter	Corporaties en huurders gezamenlijk
Mr. M.M. de Cock	Zittingsvoorzitter	Corporaties
Mr. L.J. Gremmen Bsc	Zittingsvoorzitter	Corporaties
Mevrouw H. van den Berk - Van de Laar	Lid	Corporaties en huurders gezamenlijk
Mr. dr. M. van Erp	Lid	Huurders
Ing. J.I.M. Hesselink	Lid	Corporaties en huurders gezamenlijk
Mr. drs. J.J. Knopper	Lid	Corporaties en huurders gezamenlijk
Ing. W. van Orsouw	Lid	Huurders
Ing. S. Vissers	Lid	Corporaties en huurders gezamenlijk
Mr. P.J.C. van Wiechen	Lid	Huurders
De heer K. de Wild	Lid	Corporaties en huurders gezamenlijk

Mr. dr. M. van Erp heeft haar lidmaatschap van de Commissie per eind 2025 opgezegd.

De Commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris: drs. K.L.F. Malta BBA

1.3 Werkwijze

Op grond van de Woningwet is de RKCW een verplicht onderdeel van de interne klachtenprocedure van de corporaties.

De RKCW is onafhankelijk en voert haar werkzaamheden uit op basis van een reglement. Dit reglement is gebaseerd op het voorbeeld reglement van Aedes dat door de minister verplicht gesteld is. Het reglement is te downloaden op de [website](#) van de Commissie.

Klagers moeten hun klacht altijd eerst formeel indienen bij de corporatie. Leidt dat niet tot een oplossing waar de klager tevreden over is óf krijgt de klager niet binnen een redelijke termijn antwoord, dan kan de klacht door de Commissie worden behandeld. Meestal wordt er dan een zitting ingepland, waarbij zowel de klagers als de corporatie hun standpunt kunnen toelichten. Een enkele keer behandelt de Commissie een klacht op basis van de stukken. Dit kan uitsluitend op verzoek van de klager en met instemming van de corporatie.

Na afloop van de zitting beraadt de Commissie zich op hetgeen zij gehoord en gelezen heeft en komt tot een besluit. Dit besluit wordt vevat in een advies dat binnen drie weken na de zitting naar klager en corporatie gestuurd wordt. De corporatie moet binnen een maand na afgifte van het advies een nieuw besluit nemen over de klacht en de klager en Commissie hierover informeren. De corporatie is niet verplicht het advies op te volgen, maar als zij ervan af wil wijken, dan moet zij daar een goede motivatie voor geven.

Mocht de klager zich niet kunnen vinden in het advies dan kan hij naar de Huurcommissie of rechter.

De Commissie wil deugdelijk juridisch advies geven, maar wil vooral tot een redelijke en rechtvaardige oplossing komen. Daarom probeert de Commissie tijdens een zitting regelmatig te bemiddelen tussen de klager en de corporatie en zo tot een afspraakbevestiging te komen in plaats van een formeel advies.

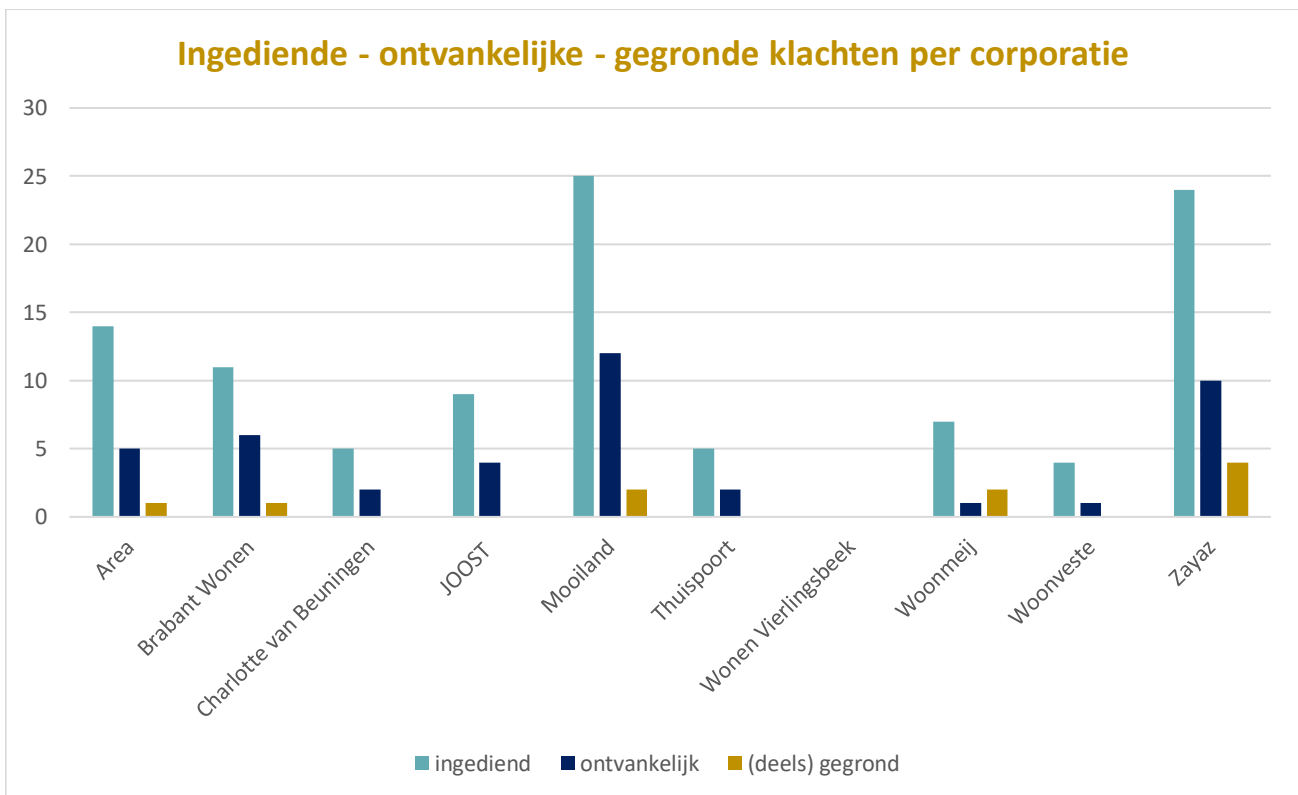


2. De klachten

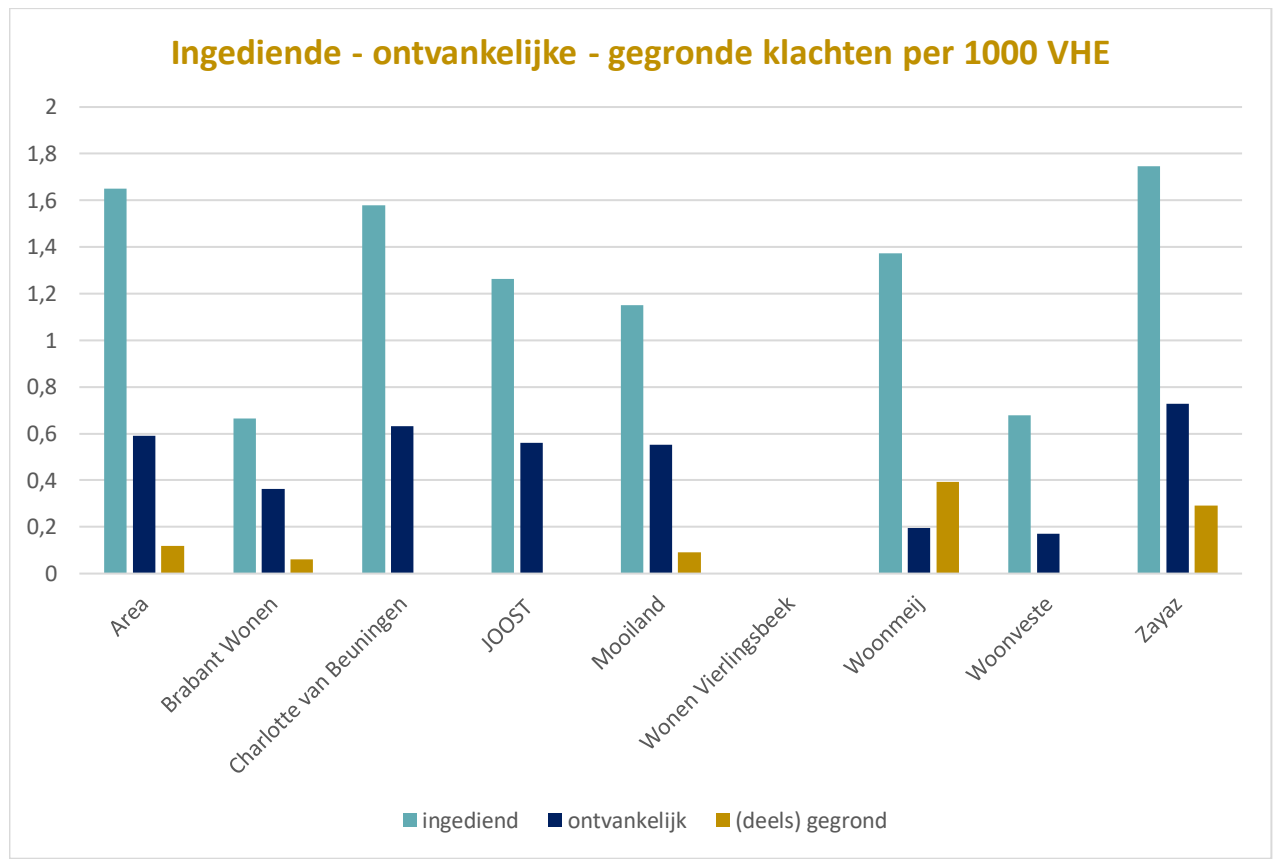
In 2025 werden er 104 klachten ingediend. Bovendien waren er nog drie klachten uit 2024 die nog behandeld moest worden. Van deze 107 te behandelen klachten waren 62 klachten niet ontvankelijk. De meeste (42) omdat ze nog niet voldoende door de corporatie zelf behandeld waren, 20 om andere redenen¹. Acht klachten werden gedurende de procedure alsnog naar tevredenheid van de klager door de corporatie zelf afgehandeld en één klacht werd tijdens de procedure door de klager ingetrokken.

Zevenentwintig klachten zijn tijdens een zitting behandeld en negen klachten werden geagendeerd voor behandeling tijdens een zitting in 2026. De Commissie kwam daarvoor 20 keer bijeen. Van de 27 klachten die in 2025 behandeld zijn, werden er 9 (deels) gegrond verklaard. Dertien klachten werden ongegrond verklaard en in vijf gevallen deed de Commissie geen uitspraak over de gegrondheid, maar kwamen klager en corporatie tijdens de zitting tot afspraken over de manier waarop de klacht kon worden afgehandeld.

Hieronder is in grafieken per corporatie achtereenvolgens het aantal ingediende, ontvankelijke en gegronde klachten weergegeven. De eerste grafiek geeft de absolute aantallen weer. De tweede grafiek geeft de klachten per 1.000 VHE weer.



¹ Voor details zie bijgevoegd klachtenoverzicht (bijlage 1)





3. De financiën

De kosten voor de Commissie in 2025 bedroegen € 80.416,26,-. Deze kosten zijn flink gedaald ten opzichte van 2024, het opstartjaar van de Commissie. De kosten zijn als volgt opgebouwd:

	2025		2024	
Ambtelijk secretaris	€	44.066	€	43.130
Reiskosten	€	1.815	€	2.087
Vergoedingen Commissie	€	25.455	€	35.713
Zaalhuur	€	5.863	€	6.023
Kantoorkosten	€	2.327	€	1.407
Totaal	€	80.416	€	88.360

De kosten voor de behandeling van één klacht op zitting bedroegen in 2025 € 2.978,- (in 2024 € 2.761,-).