

Jaarverslag 2025

Omschrijving over de verslaglegging zoals opgenomen in het Reglement van de GWV:

- De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisaties verslag uit
 - ✓ van haar werkzaamheden:
 - ✓ een uittreksel van het klachtenregister,
 - ✓ het aantal binnengekomen klachten,
 - ✓ de aard van de klachten met de aanduiding ontvankelijk/ niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en het onderscheid gegrond/ ongegrond/ gedeeltelijk gegrond,
 - ✓ de financiële verantwoording van haar werkzaamheden.
- De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de Geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de commissie niet is opgevolgd.

Doel GWV

De bij de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o. (verder: GWV) aangesloten corporaties bieden huurders, kopers en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie, over hun handelen of het nalaten daarvan. Het doel van de commissie is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen de corporatie en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen.

Deelnemende corporaties

In 2025 behandelde de GWV geschillen voor de volgende corporaties:

		aantal vhe's
1	Woningstichting Barneveld	4.248
2	Woningstichting Nijkerk	3.968
3	Omthuis (Baarn en Leusden)	6.004
4	Veenvesters (Veenendaal)	9.760
5	Woonstede (Ede)	12.614
6	Woningstichting Wageningen	5.980
7	Rhenam Wonen (Rhenen)	3.066
8	Stichting Idealis (Wageningen)	6.272
9	Woningstichting Naarden	772
10	G&O (Hilversum)	9.354
Totaal		62.038

Secretariaat en bestuurlijke vertegenwoordiging

De bestuurlijke vertegenwoordiging ligt vanaf 1 januari 2025 bij Woonstede. De secretariële, administratieve en communicatieve ondersteuning van de GWV wordt opgepakt door een extern ambtelijk secretariaat, Secretary Solutions (Holten).

Rooster van aftreden

De GWV bestaat op 31 december 2025 uit vijf leden. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

Naam	Functie	Voordracht door	Benoemd per	Herbenoeming 1	Herbenoeming 2	Laatste termijn loopt af per
Mr. M.P.H. van Wezel	Voorzitter / jurist	Werkgroep, art. 3a	1-4-2015	1-4-2018*	1-4-2022	1-4-2026
Mr. H. Dragstra	Jurist	Bestuur, art 3c	1-3-2021	1-3-2025	1-3-2029	1-3-2033
Mr. S.D. Arnold	Jurist	Huurdersorg. art. 3b	1-12-2019	1-12-2023	1-12-2027	1-12-2031
Ing. R. Warmerdam	Vastgoed-specialist	Huurdersorg. art. 3b	1-12-2019	1-12-2023	1-12-2027	1-12-2031
Ing. A.A. van Valkengoed	Vastgoed-specialist	Huurdersorg. art. 3b	1-12-2019	1-12-2023	1-12-2027	1-12-2031

*benoeming in de functie van voorzitter per 1-3-2021

Vanaf 2019 is de benoemingstermijn van 3 naar 4 jaar gegaan. Maximaal 3 termijnen van 4 jaar is mogelijk.

Herbenoemingsprocedure

Er heeft in 2025 geen (her)benoemingsprocedure plaatsgevonden.

Uittreksel klachtenregister 2025

In 2025 werden in totaal 69 geschillen aangemeld bij de GWV (in 2024 waren dit er 47).

De commissie verklaarde in totaal 23 klachten ontvankelijk en nam deze in behandeling (in 2024 waren dit er 17). Van 8 ontvankelijke klachten uit 2025 vindt begin 2026 de afhandeling plaats.

In veel gevallen waren de klachten niet ontvankelijk omdat klager de interne klachtprocedure bij de corporatie niet had doorlopen of de klacht al door de Huurcommissie was behandeld. Een enkele keer wordt na afhandeling van de interne procedure de klacht alsnog ingediend bij de GWV.

In alle niet ontvankelijke gevallen wordt de klacht naar de corporatie doorgestuurd ter informatie.

De commissie hield 17 hoorzittingen (waarvan 2 zaken uit 2024) en heeft 16 adviezen geschreven. Alle 16 adviezen zijn overgenomen door de betreffende corporaties. Bij één zaak werd door bemiddeling van de commissie een regeling getroffen tijdens de hoorzitting, waardoor een advies niet meer nodig was.

In volgend overzicht is weergegeven wat de aard van de klachten is, of de klachten ontvankelijk waren en of de commissie de klachten gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaarde.

	corporatie	aard van de klacht	ontvankelijk	gegrond ongegrond gedeeltelijk gegrond
#2024	Woonstede	Geschil over renovatie van keuken	Ja	Gedeeltelijk gegrond/ongegegrond
#2024	Woonstede	Eindafrekening woning	Ja	Ongegrond
1	G&O	Burenoverlast	Nee	
2	G&O	Lekkage	Nee	
3	Omthuis	Inbreuk privacy en huisvrede	Nee	
4	Omthuis	Burenoverlast - Melding	Nee	
5	Woonstede	Reparatieverzoek	Nee	
6	G&O	Kapotte dakgoot	Nee	
7	G&O	Woningruil	Ja	Gegrond
8	WS Nijkerk	Glas in woning	Nee	
9	WS Wageningen	Zonnepanelen	Ja	Ongegrond
10	Veenvesters	Asbest	Ja	Gegrond
11	G&O	Burenoverlast	Nee	
12	Nijkerk	Klacht over huurbetaling	Nee	
13	WS Wageningen	Klacht over oneerlijke behandeling	Ja	Gegrond
14	WSWageningen	Klacht over reparaties	Nee	
15	G&O	Inschrijvingsjaren	Nee	
16	G&O	Dienstverlening medewerkers	Nee	
17	G&O	Burenoverlast - Melding	Nee	
18	Veenvesters	Nalatigheden en vertraging	Ja	Behandeling in 2026
19	Rhenam	Klacht over verbouwing	Nee	
20	WS Nijkerk	Burenoverlast	Nee	
21	G&O	Algemene klacht - Melding	Nee	
22	Veenvesters	Gebreken aan woning	Nee	
23	Woonstede	Klacht over eindafrekening	Ja	Afspraken
24	Omthuis	Reparaties en communicatie	Nee	
25	WSWageningen	Stank en geluidsoverlast - Ingetrokken	Nee	
26	WSWageningen	Overlast struiken en bodembedekking	Nee	
27	WSWageningen	Slechte staat woning	Ja	Ongegrond
28	Idealis	Communicatie	Nee	
29	WSN	Toewijzing woning	Ja	Ongegrond
30	Omthuis	Burenoverlast	Ja	Ongegrond
31	G&O	Gebreken woning en huurverhoging	Nee	
32	Omthuis	Woningtoewijzing - Ingetrokken	Nee	
33	G&O	Burenoverlast	Nee	
34	Omthuis	Dienstverlening medewerker	Ja	Ongegrond
35	WSWageningen	Videodeurbel	Ja	Gegrond
36	Veenvesters	Burenoverlast	Ja	Gegrond
37	Veenvesters	Burenoverlast - Ingetrokken	Nee	
38	Omthuis	Dienstverlening medewerker	Nee	
39	Idealis	Klacht over schending huisrecht	Nee	
40	Omthuis	Dienstverlening en beleid	Nee	
41	Melding	Algemene melding	Nee	

	corporatie	aard van de klacht	ontvankelijk	gegrond ongegrond gedeeltelijk gegrond
42	G&O	Dienstverlening en beleid	Ja	Behandeling in 2026
43	Omthuis	Schade na ontstopping	Nee	
44	G&O	Inhuren glazenwasser	Nee	
45	WSWageningen	Onverklaarbaar hoge energierekening	Nee	
46	WSWageningen	Stankoverlast en communicatie	Ja	Gegrond
47	WSN	Onjuiste verwerking verhuurdersverklaring	Nee	
48	G&O	Woningruil	Nee	
49	WSWageningen	Beveiligingscamera's	Ja	Gedeeltelijk gegrond/ongegrond
50	Omthuis	Dienstverlening	Nee	
51	WSN	Woningtoewijzing	Nee	
52	Veenvesters	Communicatie en factuur	Nee	
53	Veenvesters	Noodzakelijke reparaties	Nee	
54	WSN Nijkerk	Klimaatluchtsysteem	Ja	Gegrond
55	Veenvesters	Herhaalde klacht	Nee	
56	G&O	Nalatigheid lekkage	Nee	
57	G&O	Renovatie badkamer	Nee	
58	G&O	Onheuse bejegening	Ja	Behandeling in 2026
59	Rhenam	Gezondheid in woning	Nee	
60	?	Renovatie badkamer	Nee	
61	G&O	Lekkage en schade badkamertegels	Ja	Behandeling in 2026
62	WSN Nijkerk	Woningruil	Ja	Ongegrond
63	Veenvesters	Reparatieverzoek	Ja	Behandeling in 2026
64	WSN Nijkerk	Woning mankementen	Ja	Behandeling in 2026
65	Rhenam	Verduurzaming woning	Nee	
66	Veenvesters	Overlast ongedierte	Nee	
67	Omthuis	Achterstallig onderhoud	Ja	Behandeling in 2026
68	WS Wageningen	CV Ketel	Ja	Behandeling in 2026
69	G&O	Energie label woning	Nee	

Financieel overzicht 2025

	werkelijk 2025	werkelijk 2024	werkelijk 2023
Vaste jaarlijkse kosten			
Vaste vergoeding van 5 leden	€ 7.437,60	€ 8.552,88	€ 8.239,68
Ongevallenverzekering	€ 28,25	€ 28,25	€ 28,25
ICT kosten (beheer website) (*)	€ 151,00	€ 423,80	€ 674,20
Kosten Ibabs (*)	n.v.t.	€ 1.516,80	€ 1.440,00
Secretariaat (*)	€ 6.900,00	€ 2.613,69	€ 1.697,20
Administratieve lasten (*)	€ -	€ 499,71	€ 454,28
Subtotaal	€ 14.516,85	€ 13.635,13	€ 12.533,61
(*) btw 21%	€ 1.480,71	€ 1.061,34	€ 895,79
Totaal	€ 15.997,56	€ 14.696,47	€ 13.429,41
Aantal eenheden	62.038	60.989	60.139
Dit is per eenheid	€ 0,26	€ 0,24	€ 0,22
Incidentele kosten			
Secretariaat (*) (1)	-	€ 5.974,14	€ 1.697,20
ICT kosten (aanpassen website) (*)	€ 212,82	€ -	€ 182,00
Subtotaal	€ 212,82	€ 5.974,14	€ 1.879,20
(*) btw 21%	€ 44,69	€ 1.254,57	€ 394,63
Totaal	€ 257,51	€ 7.228,71	€ 2.273,83
Dit is per eenheid	€ 0,004	€ 0,12	€ 0,04
Totale kosten per eenheid	€ 0,26	€ 0,36	€ 0,26
Totale kosten casussen			
	werkelijk 2025	werkelijk 2024	werkelijk 2023
Vergoeding commissieleden:	€ 11.311,35	€ 8.150,00	€ 4.800,00
Reiskosten	€ 454,94	€ 248,02	€ 290,95
Notuleren	€ -	€ 2.434,69	€ 352,02
Secretariaat (*)	€ 8.000,00	€ 11.854,94	€ 5.431,04
Subtotaal	€ 21.791,29	€ 22.687,66	€ 10.874,01
(*) btw 21%	€ 4.576,17	€ 3.000,82	€ 1.214,44
Totaal	€ 26.367,46	€ 25.688,48	€ 12.088,46
Subtotaal	€ 42.622,53	€ 47.613,66	€ 27.791,70

Ede, 28 januari 2026

Contactgegevens per 1 januari 2025

Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.

Postadres : Hoffestraat 41, 7451 AE te Holten

Email : secretariaat@klachtencommissiegwv.nl

Telefoon : (085) 023 27 23