

Verslag algemene huurdersvergadering HBO-Tiwos

Datum: 12 mei 2026

1. Opening door de voorzitter

Ad van Oudheusden (voorzitter a.i.) opent de vergadering en heet allen van harte welkom.

2. Voorstellen leden HBO

De nieuwe leden van de HBO worden voorgesteld: Marieke Klemans en Jan van Gestel. Jan wordt per direct gekozen als voorzitter van de HBO en hij neemt het stokje over van Ad.

3. Vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Samenvatting vorige huurdersvergadering

Vanuit de aanwezigen wordt opgemerkt dat het een verademing is om het verslag te lezen zodat iedereen op de hoogte is van hetgeen er besproken is.

Verder zijn er geen vragen of opmerkingen over het verslag.

5. Jaarverslag HBO 2025

- Vraag: pagina 3 waar vermeld wordt dat de HBO in de loopt van het jaar diverse adviezen geeft. Kan het jaarverslag worden uitgebreid met een overzicht van de adviezen die de HBO in het betreffende jaar gegeven heeft en wat Tiwos met de adviezen heeft gedaan?

Antwoord: de HBO overweegt dit idee. Momenteel wordt bekeken om op de website geanonimiseerde verslagen te plaatsen van het overleg met de directie. Via de website kunnen de huurders dan op de hoogte blijven en eventueel vragen stellen. De instemming die de HBO geeft op beleid is soms gebonden aan wettelijke beperkingen en is gericht op consensus. Als verslagen op de website gepubliceerd worden, dan voldoet de HBO aan de wettelijke verplichting om de huurders te informeren en de gelegenheid te geven om te reageren. Het apart bijhouden van adviezen en wat Tiwos met die adviezen gedaan heeft, kost extra tijd.

- Vraag: de HBO doet ook op eigen initiatief voorstellen aan Tiwos. Ook daar zou de betreffende huurder in het jaarverslag graag een overzicht van willen zien.

Antwoord: hier is uitvoerig over gesproken in de vorige huurdersvergadering en daar volgt later deze avond terugkoppeling over.

- Vraag: het budget voor bijscholing is niet volledig benut. Is er een planning van scholing van de bestuursleden?

Antwoord: de bestuursleden volgen zeker scholing maar het bestuur ziet het nut niet in van volledig inzicht. Ook de overige aanwezigen niet, het gaat om vrijwilligerswerk. Bovendien

leren de bestuursleden veel van elkaar en de overleggen en beleidsmedewerkers van Tiwos die bij vergaderingen aansluiten.

- Vraag: kan er een keer een presentatie gegeven worden aan de huurders over WiZ en Wie sneller wonen wil.

Antwoord: dat is een suggestie die in overweging genomen wordt.

Verder zijn er geen vragen of opmerkingen over het jaarverslag 2025.

6. Terugkoppeling klachten doorgeven

Uit de vorige huurdersvergadering kwamen opmerkingen en suggesties rondom klachtenafhandeling. De HBO heeft daar onder andere met buurtbeheerders en mensen van het klantcontactcentrum (Tiwos noemt dit het serviceteam, dit wordt verder aangehouden) besproken. Er is met Tiwos over gesproken en er zijn een aantal aanbevelingen opgesteld.

- Meer duidelijkheid voor de huurder in brede zin, b.v. bij knelpunten.
- Meerdere malen per jaar evalueren met aannemers. Zorg dat hun lijntjes met onderaannemers kort zijn en blijven.
- Laat huurders weten wat er bij het serviceteam gebeurt. Meer begrip ervoor, meer duidelijkheid van hun kennis en vaardigheden.
- Maak zichtbaar hoe de klachtenprocedure eruitziet en bij wie een klacht terecht komt.
- Maak opnames van telefoongesprekken voor trainingen, maar ook bij een “lastig” gesprek.
- Zorg dat links op de website werken.
- Buurtbeheerders en leefbaarheidsconsulenten en HBO meer in beeld brengen, b.v. in de tent.
- Met de digitalisering zorgen dat huurders zaken zelf bij kunnen houden o.a reparatieverzoek maar ook dat mail in één keer alle huurders kan bereiken.
- Iemand die overzicht heeft van de uitgezette reparatieverzoeken en contact opneemt met aannemer en niet iemand vanuit serviceteam. Mede om het serviceteam te ontlasten.
- Als een huurder belt en vraagt naar een bepaald persoon niet doorvragen (betalingsproblemen).

Daarom wordt vanavond de klachtenprocedure uitgelegd en wordt verteld wat er met de aanbevelingen uit de vorige huurdersvergadering is gedaan.

7. Klachtenprocedure | uitleg door Tessa Jansen, Tiwos

- Vraag: er zit weinig tijd tussen inleveren van de sleutel en komst van de nieuwe huurder i.v.m. eventueel overnemen van spullen.

Antwoord: dit heeft Tiwos van meer bewoners gehoord, zowel van vertrekkende als nieuwe huurders. Er wordt naar gekeken of dat anders kan, het overname proces is sinds de zomer aangepast en er wordt goed gekeken of het proces duidelijker is en de huurders meer tevreden zijn.

Wat verstaat Tiwos onder klachten over de dienstverlening?

- Klachten over handelen van medewerkers van Tiwos of medewerkers van bedrijven die uit naam van Tiwos werkzaamheden uitvoeren.
- Klachten over bejegening.
- Klachten over het niet goed toepassen van de regels rondom woningtoewijzing.

Dus een reparatieverzoek is geen klacht. Als de reparatie niet goed wordt uitgevoerd of als er tijdens de werkzaamheden problemen zijn met medewerkers, dan kan het wel een klacht worden.

Wie kan een klacht indienen?

- Iemand die huurt of mede huurt van Tiwos, oud-huurders na inleveren van de sleutel of na overlijden de persoon die duurzaam samenwoonde met de huurder.
- De koper van een woning van Tiwos.
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte.

De HBO dient geen klachten in voor individuele huurders maar kan wel het collectieve belang van huurders behartigen.

Het proces bestaat uit een aantal stappen.

- Ontvangen van de klacht (balie, e-mail, telefonisch, Social media). Opmerking vanuit de huurders hierover: het is niet duidelijk waar klachten naartoe gemaild kunnen worden, de informatie op de website is niet duidelijk. Tessa geeft aan dat geprobeerd wordt altijd snel in gesprek te komen met de melder, meestal lukt dit binnen 3 werkdagen na de melding. Vervolgens is het streven om de klacht binnen 10 dagen op te lossen. Dat lukt niet altijd b.v. bij een ingewikkeld technisch probleem kan het langer duren en heeft de afhandeling meer tijd nodig.
- Check wie de klacht indient.
- Check op de inhoud van de klacht, is het echt een klacht volgens de omschrijving.
- Bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Horen van de huurder, wat is het verhaal.
- Bij de betrokken medewerker of opzichter ophalen wat er zich heeft afgespeeld.
- Zoeken naar oplossing van de klacht.
- Bespreken van de oplossing met de huurder.

- Als de huurder het niet eens is met de uitkomst volgt doorverwijzing naar de geschillen- of huurcommissie.

Luisteren naar het verhaal achter de klacht is belangrijk. Er is een klachtencoördinator (Tessa) of een expert klachtafhandeling b.v. bij klachten over huurverhoging, servicekosten, op inhoud of klachten op technisch gebied.

- Vraag: eerder werd genoemd dat er te weinig wordt gecommuniceerd en dat is nu ook in deze procedure niet helder. De bewonerscommissie krijgt vaak te horen dat Tiwos niets doet. Dat komt omdat er niet wordt gecommuniceerd. Communiceren is heel belangrijk en niet alleen bij klachten over Tiwos maar over b.v. leefbaarheid en reparaties waar het soms heel lang duurt voor de huurder iets hoort.

Antwoord: de procedure is hier verkort weergegeven. Er zijn termijnen voor afhandeling en wordt dat niet gehaald dan wordt geprobeerd contact op te nemen met de klager. De meeste klachten komen vanuit dagelijks onderhoud en reparaties. Er wordt hard aan gewerkt om dat te verbeteren.

Monique merkt op dat in de vorige vergadering is genoemd dat het ook gaat om verwachtingsmanagement, vooral bij reparaties.

- Vraag: bij indienen van een klacht krijgt de klager een bevestiging van ontvangst. Krijgt hij dan ook een verwachting over de termijn waarop de klacht wordt behandeld?

Antwoord: dat kan niet direct, de klacht moet eerst worden onderzocht.

- Vraag: komt er bij reparaties ook direct een bevestiging?

Antwoord: daar wordt nu dus aan gewerkt naar aanleiding van de adviezen uit de huurdersvergadering en de HBO.

De geschillen- en huurcommissie komen pas in actie als de klachtenprocedure bij Tiwos is doorlopen.

Vorig jaar zijn 63 klachten ontvangen (77 in het jaar ervoor). Soort klacht: het grootste deel ging over herhaalde verzoeken, daarna over bejegening en oneens zijn over een besluit.

Welk proces: vooral over dagelijks onderhoud (41 keer).

Uiteindelijk zijn er 6 zaken bij de geschillencommissie terecht gekomen, dan gaat het over zich niet gehoord voelen. Er zijn 3 klachten ongegrond verklaart, en 3 niet-ontvankelijk. Van de 63 klachten zijn er uiteindelijk 6 door de huurcommissie behandeld. Tiwos heeft ook zelf 2 keer huurkorting gegeven vanwege onderhoudsgebreken.

Er zijn 41 klachten over dagelijks onderhoud, vorig jaar zijn er meer dan 8.000 reparatieverzoeken geweest (zonder de binnenrenovaties) dus dat is maar 0,5%.

De tevredenheid is gemeten via de Aedes benchmark en op reparatieverzoeken scoort Tiwos een 8. Tot nu toe dit jaar ook een 8 dus over het algemeen gaat het goed. Wel wordt geleerd van zaken die terugkomen uit de onderzoeken.

De score van vertrokken huurders is 7,4 en daar is Tiwos niet tevreden over. Dat heeft o.a. te maken met de overnames.

- Vraag: Tiwos heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in verduurzaming en renovaties, is dat terug te zien in de cijfers?

Antwoord: het antwoord wordt op de volgende vergadering gedeeld.

- Vraag: krijgen alle personen die een reparatieverzoek gedaan hebben, een enquête om in te vullen?

Antwoord: ja, alle drie de groepen dus het is een goede afspiegeling.

De lijst met aandachtspunten rondom klachten vanuit de vorige huurdersvergadering wordt door Amarens nader toegelicht.

- Het signaal over meer duidelijkheid voor de huurder komt elk jaar terug. Het gaat vaak goed en Tiwos leert van de dingen die niet goed gaan. Er wordt op dit moment goed gekeken naar de digitale dienstverlening. Dus als je iets meldt via de digitale weg, hoe kun je dan op de hoogte gehouden worden. Er komt een nieuwe website, mogelijk met een Mijn Tiwos-omgeving. Daarbij wordt rekening gehouden met huurders met minder digitale vaardigheden.
- Standaard wordt twee keer per jaar geëvalueerd met de hoofdaannemer en via hem met de onderaannemers.
- Huurders informeren over wat er bij het serviceteam gebeurt, meer zichtbaar maken wie daar werken. Daar wordt aandacht aan besteed via de Tiwoskrant en de website.
- Klachtenprocedure meer zichtbaar maken gebeurt o.a. vanavond en ook de informatie op de website kan mogelijk nog verbeteren. Daar staat een afspraak voor met Tessa en de HBO.
- Opnames maken van gesprekken met het serviceteam: Tiwos wil zo snel mogelijk dat een beller live iemand aan de telefoon krijgt. Er is geen bandje of keuzemenu en er worden geen gesprekken opgenomen.
- Linkjes op de website moeten werken, dus als je een niet-werkende link signaleert dan graag melden.
- In de tent zijn momenten waar Tiwos meer zichtbaar is in de buurt. Vaak is de HBO daar ook bij.
- Er is behoefte om huurders in één keer te kunnen mailen, ook bij de HBO is die behoefte er. Daar wordt aan gewerkt.

- Volgen van een reparatieverzoek gaat hopelijk in de meeste gevallen wel goed. Maar mocht het niet goed gaan, blijf het dan doorgeven.
- Niet doorvragen als iemand vraagt naar een bepaald persoon. Ben duidelijk dat je iemand wil spreken over een betaling.

➤ Vraag: hoeveel reacties kwamen op een onvoldoende uit?

Antwoord: er wordt gefocust op mensen die een 6 of 7 geven, en dan wordt gekeken wat er nog kan verbeteren. Bij een echte onvoldoende is er ook echt iets fout gelopen.

PAUZE

8. Huuraanpassing en huurbeleid | uitleg door Amarens van der Meulen, Tiwos

Het huurbeleid is langjarig, voor vier jaar en is gemaakt in samenspraak met de HBO. Eens per vier jaar wordt het opnieuw goed doorgesproken en het is nu vastgesteld voor 2026 tot en met 2029. Het gaat over de prijs die Tiwos vraagt voor hun woningen. De huur is de enige bron van inkomsten van Tiwos en is nodig om voldoende financiële ruimte te creëren voor de maatschappelijke opgave. De Nationale prestatieafspraken en wetgeving worden altijd gevolgd.

- Een huurder onderbreekt en maakt een opmerking over gemeenschapsgeld en de hypotheekrenteaftrek. Hij is van mening dat er dubbel wordt betaald door de huurders en dat Tiwos geld genoeg heeft en winst maakt uit onderneming.
- Amarens geeft aan dat zij de huurder gehoord heeft maar niet kan ingaan op de hypotheekrenteaftrek. Tiwos heeft als verplichting het geld dat als huur binnenkomt te besteden aan het in goede staat houden van de huidige voorraad maar ook om in de toekomst te zorgen voor goede en betaalbare woningen. Wat Tiwos binnenkrijgt aan huur wordt uitgegeven aan bestaande voorraad en er is voldoende geld nodig voor de nieuwbouwopgave die uit leningen betaald wordt. Tiwos is een stichting en maakt geen winst.

Er wordt in het huurbeleid constant een afweging gemaakt tussen betaalbaarheid, prijs/kwaliteit en een gezonde financiële positie van Tiwos.

Tiwos huisvest voornamelijk lage inkomens maar in toenemende mate ook midden-inkomens. Ongeveer 170 woningen zitten in het middensegment, het grootste deel zit in het lagere segment. Wel wordt vanwege de dynamiek en mix in de wijk geprobeerd het middensegment huurders terug in de wijk te krijgen.

Het streefhuurbeleid bij Tiwos (streefhuur is de huurprijs waarvan Tiwos vindt dat de woning waard is) is zo dat de huur nooit door de streefhuur heen verhoogd wordt. De

streefhuur wordt ook gebruikt voor differentiatie in de wijken; op pandniveau wordt gekeken naar de behoeftes.

Bij Tiwos wordt gekozen voor een inkomensafhankelijke huurverhoging. De breedste schouders mogen de zwaarste lasten dragen (trapje op). Hiervoor wordt ieder jaar informatie vanuit de Belastingdienst opgevraagd. Tiwos kijkt ook naar de woningen die eerder inkomensafhankelijk verhoogd worden maar de afgelopen twee jaar niet meer. Dan wordt gekeken of de huur weer omlaag kan (trapje af). Er wordt dus per huurder gekeken of de huur past bij het inkomen.

Ook is er maatwerk mogelijk bij financiële problemen. Er is een budgetcoach in dienst en er zijn overige mogelijkheden voor financiële ondersteuning. De streefhuur is hierbij de leidraad.

Per 1 juli is er een huurprijsaanpassing, de brieven zijn inmiddels verstuurd. Maximaal is de verhoging 3,7%, gemiddeld is de verhoging bij Tiwos 3,5%, dat komt neer op 23 euro per maand. Inkomensafhankelijke huurverhoging betreft 177 woningen die een verhoging van 100 euro krijgen en 397 woningen die een verhoging van 50 euro. De woningen in de vrije sector krijgen een verhoging van 4,4%, dat betreft 164 woningen met een verhoging van 51 euro.

De verrekening van stook- en servicekosten is gewijzigd t.o.v. vorig jaar. Er zijn niet-afrekenbare servicekosten, een vast tarief dat voor iedereen gelijk is. Huurders worden hierover via de huurverhogingsbrief geïnformeerd. Daarnaast zijn er afrekenbare servicekosten die op basis van werkelijke kosten worden afgerekend. Dit verschilt dus per huurder. Tiwos maakt daar geen winst op. Over deze afrekening komt per 1 juli een brief zodat direct duidelijk is waarom het voorschot wijzigt. Vorig jaar heeft dat veel onrust veroorzaakt en was er onduidelijkheid over. Hopelijk gaat dat dit jaar beter.

➤ Vraag: hoe zit het met zonnepanelen?

Antwoord: die zitten in de servicekosten en er is nog geen uitsluitsel over te geven. Per 1 januari 2027 vervalt de salderingsregeling en Tiwos is aan het bekijken hoe ze daarmee omgaat. Er zijn een aantal opties die worden doorgerekend en hopelijk komt er een compensatie voor sociale huurders. De HBO volgt dit op de voet.

➤ Vraag: het dak is slecht geïsoleerd van ons complex, energielabel E.

Antwoord: voor 2028 moeten alle EFG-labels worden weggewerkt. Tiwos is daarvoor een planning aan het maken. Een woning met label C of D moet ook nog wel worden aangepakt maar volgt daarna.

- Vraag over het voorschot voor de verwarming in de Kruidenlaan. Dat is hetzelfde gebleven maar naar verwachting moet er dan straks bijbetaald worden. Heel veel mensen snappen dat niet.

Antwoord: hierover komt nog een aparte brief want het is een verrekenbare component. Dat zou niet nu al in de huurverhogingsbrief moeten staan. Amarens zoekt dit uit en komt er op terug.

Tot slot

De HBO heeft na uitgebreid overleg een positief advies gegeven op het huurbeleid en de huuraanpassing. Er is gekeken naar de begroting van vorig jaar en de wettelijke mogelijkheden. Ondanks de vierjarig afspraken wordt volgend jaar opnieuw kritisch gekeken omdat het lastig is om vooruit te kijken gezien huidige ontwikkelingen in Nederland en wereldwijd.

9. Rondvraag

De nieuwe voorzitter bedankt de aanwezigen voor hun inbreng, al dan niet kritisch. Dit helpt de HBO scherp te blijven!

10. Sluiting