

Jaarverslag 2025

Huurdersorganisatie Haag Wonen



Spui – anno 1925

Voorwoord

Het Woord van het Jaar 2025 was volgens Van Dale “hallucineren”. Als we onszelf mogen geloven hebben we daar bij de Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW) niet aan gedaan. In onze wandelgangen ging het het afgelopen jaar dan ook over heel andere zaken, zoals “participatie”. De participatie waar het in onze context de afgelopen twaalf maanden vooral over is gegaan, is de zogenaamde huurdersparticipatie. Het gaat hierbij om het (op zich niet zo gekke) idee dat huurders wat te vertellen hebben wanneer de verhuurder een beslissing neemt die van invloed kan zijn op het woongenot van die huurders. Nu is het in de praktijk nogal lastig voor een verhuurder van ruim 21.000 woningen om alle bewoners van die woningen te raadplegen wanneer bijvoorbeeld de huurprijs wordt aangepast. Daarvoor zijn dan weer de huurdersorganisaties in het leven geroepen. Een huurdersorganisatie gaat namens alle huurders aan tafel zitten voor overleg met de woningcorporatie. Vaak is het echter wel degelijk mogelijk en zelfs noodzakelijk voor een corporatie om een direct gesprek aan te gaan met bewoners en ze te laten participeren in beslissingen die over hun woning worden genomen. Denk bijvoorbeeld aan een grote renovatie of de sloop en herbouw van een complex. Dan gaat het om ingrijpende veranderingen in het dagelijks leven van mensen en is het essentieel dat huurders goed geïnformeerd worden of zelfs mee mogen beslissen over zaken die hun te wachten staan.

Helaas hebben we moeten constateren dat er veel misgaat op juist die momenten waar intensief contact tussen huurders en Haag Wonen noodzakelijk is. We wisten in feite al langer dat niet alles bij onze verhuurder even soepel loopt. Dat kwam bijvoorbeeld al naar voren in onze enquête van eind 2023 waarin de dienstverlening van Haag Wonen slecht werd beoordeeld, maar toch werden wij nog te vaak op negatieve wijze zwaar verrast door de berichten van huurders van Haag Wonen die ons bereikten. Slechte of zelfs ontbrekende communicatie over een langere periode van maanden of zelfs langer, lijken de rode draad te vormen in de meldingen die ons bereikten. Het valt ons op dat bij grote renovatieprojecten niet voldoende rekening gehouden wordt met bewoners en bewonerscommissies. Acties worden ondernomen door aannemers die in opdracht van Haag Wonen werken zonder overleg met de bewonerscommissie. Het sociaal plan wordt daarmee niet serieus genomen. Bewonerscommissies worden door medebewoners onder druk gezet: als er problemen zijn doen zij hun werk niet goed, is al snel de perceptie. Wanneer bewonerscommissies overgeslagen en genegeerd worden, kunnen zij de medebewoners niet goed vertegenwoordigen. Wanneer die medebewoners ook nog eens boos worden op de leden van de bewonerscommissie, vragen deze vrijwilligers zich begrijpelijkerwijs af waarom ze tijd en energie zouden moeten steken in hun werkzaamheden voor de commissie. We zijn hard op zoek naar nieuwe vrijwilligers en het moge duidelijk zijn dat dit niet de manier is om mensen te enthousiasmeren om zich in te zetten voor hun directe leefomgeving.

Het goede nieuws is dat we onlangs plannen van Haag Wonen met ze besproken hebben om de huurdersparticipatie te verbeteren. Op papier zitten daar zeker goede ideeën tussen (bijvoorbeeld een periodieke bijeenkomst die Haag Wonen gaat organiseren voor bewonerscommissies), maar uiteindelijk zal wel moeten blijken hoe deze plannen gerealiseerd gaan worden. We hopen er in 2026 concrete resultaten van te bewonderen.

Met “huurdersparticipatie” kun je overigens ook verwijzen naar de inbreng die huurders hebben in zaken waar de huurdersorganisatie zich mee bezighoudt. Onze eigen huurdersparticipatie is in 2025 zeker ook veelvuldig onderwerp van gesprek geweest. Die huurdersparticipatie is in voorgaande jaren te veel verwaarloosd, waardoor nu alle zeilen bijgezet kunnen worden om het dalende aantal actieve bewonerscommissies weer te laten stijgen. We zijn bezig met het realiseren van meer en beter contact met onze achterban. In 2025 organiseerden we voor het eerst een middag voor en met onze bewonerscommissies. Dat was deels een succes en een dergelijke bijeenkomst zal in een andere vorm vast weer op onze agenda komen te staan.

Helemaal aan het einde van het afgelopen jaar werd er na een lang traject overeenstemming bereikt over de Raamovereenkomst Wonen 2026-2030. Het feit dat afgesproken is om continu te monitoren in hoeverre afspraken worden nagekomen woog voor ons zwaar in onze overweging onze handtekening dit keer wel te zetten, waar we daar vorig jaar bij de jaarlijkse prestatieafspraken nog voor bedankten. Voor die monitoring en controleerbaarheid wordt minimaal drie maal per jaar met de betrokken partijen samengekomen om te kijken of dat wat is afgesproken ook daadwerkelijk gerealiseerd wordt.

In 2025 werd ons kleine bestuur nog ietsje kleiner: we gingen van vier naar drie leden. Gelukkig heeft zich een nieuw lid aangemeld dat per januari 2026 begonnen is als aspirant-lid, maar er is sowieso behoefte aan en ruimte voor meer mensen die ons bestuur kunnen versterken. In 2025 plaatsten we zonder resultaat twee keer een oproep in de nieuwsbrief van Haag Wonen. Een groter bestuur past ook in onze werkzaamheden die gericht zijn op het creëren van goede omstandigheden om ook op de middellange toekomst te kunnen spreken van een stabiele organisatie met voldoende middelen om de huurders van Haag Wonen goed te kunnen helpen en vertegenwoordigen. In 2025 werden in dat kader onze statuten bijgewerkt, zodat helder geformuleerd staat wie we zijn, waar we voor zijn en met welk doel we er zijn.

Hoe dan ook, we gaan in 2026 met ons kleine groepje weer hard aan de slag.

Namens het bestuur,

Rogier Kraf

Inhoud

Speerpunten van het beleid	5
• Betaalbaarheid en kwaliteit • Dienstverlening en communicatie • Contact met de achterban (huurdersparticipatie) • Energietransitie en gasloos wonen • Website • Renovatie en sloop	5 5 5 6 7 8
Organisatie en bestuur	8
• Bestuur • Bestuursvergaderingen • Ondersteuning • Raad van Toezicht	8 9 9 9
Contacten met huurders	10
• Bewonerscommissies • Nieuwjaarsbijeenkomst	10 10
Bijlage 1 Bewonerscommissies en -groepen sinds 2023	11
Bijlage 2 Kascontrole	12

Speerpunten van de HOHW

Betaalbaarheid en kwaliteit

Politiek Den Haag zorgde voor een enorme chaos rondom de jaarlijkse huurprijsstijging door een huurbevriezing aan te kondigen die uiteindelijk weer niet doorging, nadat de PVV de stekker uit het kabinet trok. De forse huurverhoging van maximaal 5,0% was door de huurdersorganisatie niet tegen te houden: wij hebben slechts adviesrecht in dezen en traditiegetrouw werd er met ons advies om te kiezen voor een lichtere stijging van de huurprijs niets gedaan. In de paniek die ontstond gedurende de periode waarin een huurbevriezing niet onwaarschijnlijk leek, voerden we wel een ander gesprek met Haag Wonen dan gebruikelijk: het ging over “systeemfouten” die ervoor zorgen dat verhuurder en huurdersorganisatie “tegen elkaar worden uitgespeeld”. De roep om op dit punt gezamenlijk op te trekken tegen politiek werd niet meer herhaald toen bleek dat de huurverhoging toch doorgang kon vinden, maar wij zijn de beroerdste niet en zullen het bestuur van Haag Wonen aan deze woorden blijven herinneren. Het zou niet zo moeten zijn dat woningcorporaties steeds meer maatschappelijke problemen (denk aan het woningtekort en huisvesting van bijzondere groepen) op hun bordje krijgen, terwijl daar geen enkele financiële compensatie tegenover staat, maar dat is echter wel de praktijk van de afgelopen jaren geweest.

Dienstverlening en communicatie

Ook dit jaar bereikten ons weer veel schrijnende berichten van huurders en bewonerscommissies die tegen de muren van Haag Wonen aanlopen: trage respons, ontbrekende respons, mensen die niet geholpen worden; het kan niet anders dan dat de problemen structureel van aard zijn. We blijven deze problemen aankaarten bij Haag Wonen en sinds kort ook steeds vaker bij hun raad van commissarissen. Hoewel we er niet zijn voor de individuele huurder, spelen we schrijnende gevallen altijd door aan de directie van Haag Wonen in de hoop dat ze dan opgelost worden.

Later dit jaar zou Haag Wonen moeten beginnen met de implementatie van het nieuwe dienstverleningsconcept. O.a. een nieuw klantvolgsysteem en een digitale kennisbank moeten tot verbetering leiden.

Contact met de achterban (huurdersparticipatie)

In het voorwoord spraken we al over twee vormen van huurdersparticipatie: zowel die tussen de huurder en Haag Wonen als ook die tussen de huurder en de HOHW behoeven verbetering. Op het gebied van huurdersparticipatie bij Haag Wonen kunnen we kort zijn: daar lijkt in 2025 weinig te zijn veranderd. Inmiddels zijn er vroeg in 2026 plannen van Haag Wonen aan ons gepresenteerd, dus we hopen over een jaar beter nieuws te kunnen melden op dit vlak.

Het huidige bestuur is samen met zijn ondersteuners begonnen om de contacten met onze achterban te verbeteren. Die pogingen richting zich met name op de bewonerscommissies. Onze ondersteuners begonnen aan een belronde langs alle bewonerscommissies om te informeren naar de stand van zaken en problemen waar zij tegenaan lopen. De beleidsadviseur en het bestuur bezochten veel bewonerscommissies en ondersteunden de commissies die te maken heb met renovatie en sloop/nieuwbouw. Op 4 september waren er bewonerscommissies aanwezig op ons kantoor voor een voorlichtingsmiddag met Anita Engbers (consulent van de Woonbond) over dit onderwerp, waar met name ingegaan werd op de rechten van bewonerscommissies en klankbordgroepen. We stelden met de bewonerscommissies een brief op, gericht aan de gemeenteraad van Den Haag, om ze te wijzen op de beperkingen in het huidige sociaal statuut waarin geregeld zou moeten zijn welke rechten bewonerscommissies hebben bij grote ingrepen zoals sloop en renovatie. Komend jaar zullen we verder aandacht blijven vragen voor vernieuwing van het sociaal statuut en zelf met suggesties komen op dit punt.

Op 24 september was er voor het eerst een huurdersmiddag voor onze achterban. Deze middag moest vooral gaan over de relatie met elkaar (de HOHW en de achterban). Een uitgebreid verslag is te lezen op onze website <https://www.hohw.org/nieuws/62/een-lang-bericht-over-de-eerste-huurdersmiddag-van-de-hohw>. In deze middag zijn aardig wat tijd, energie en financiële middelen gestoken. Hoewel niet alle huurders hadden begrepen wat het doel van de middag was, werd het voor ons een leerzame ervaring. We deden ervaring op met het organiseren van een groter evenement, kregen veel nuttige feedback van onze achterban over de dingen die zij van een huurdersorganisatie verwachten en weten nu hoe we een volgende editie van een huurdersmiddag veel nuttiger kunnen inrichten.

Energietransitie en gasloos wonen

De energietransitie is één van de grootste opgaven van deze tijd. Ook in Den Haag staat deze opgave hoog op de agenda.

Echter, waar de gemeente spreekt over duurzaamheid en toekomstbestendigheid, ervaren bewoners onzekerheid over betaalbaarheid, keuzevrijheid en woonlasten. Veel huurders kunnen meegaan met de plannen van de energietransitie, maar die verandering wordt uiteindelijk toch niet gezien als kans, maar als risico. In veel gevallen betekent aansluiting op een warmtenet namelijk dat huurders te maken krijgen met andere en vaak hogere kosten voor verwarming. Hoewel woningen energiezuiniger kunnen worden, zijn de vaste en variabele warmtetarieven niet altijd lager dan de huidige gaskosten.

Want voor huurders draait de energietransitie uiteindelijk om één centrale vraag: blijft wonen betaalbaar? Veel huishoudens hebben beperkte financiële ruimte. Een stijging van energielasten, zelfs als die wordt gepresenteerd als duurzaam of toekomstgericht, kan direct voelbaar zijn in de portemonnee.

Daarom is het belangrijk dat niet alleen de HOHW, maar ook de andere huurdersorganisaties in Den Haag kritisch zijn. In regelmatige overleggen met de huurdersorganisaties van Staedion, Hof Wonen en Arcade proberen we steeds op een lijn te komen met elkaar om te zien in hoeverre en op welke wijze we bij de corporaties en de gemeente Den Haag mee kunnen doen in de besluitvorming om oog te houden op de vaak voorkomende kostenstijging bij energietransitie. We erkennen de noodzaak van verduurzaming, maar benadrukken dat de energietransitie eerlijk en sociaal moet verlopen. Dat betekent: geen hogere totale woonlasten en transparante besluitvorming.

Website

Vlak voor het begin van 2025 kwam onze vernieuwde website online. Gedurende het jaar is de nieuwssectie geüpdatet met berichten over onze eigen bezigheden en nieuwe wetten en regels op woongebied. We gebruiken de website verder om documenten als het jaarverslag, het beleidsplan en adviezen aan Haag Wonen te delen met de huurders. Onderstaande schermafdruck van Google Analytics laat het aantal bezoekers zien gedurende het hele jaar.



We zien dat de website in totaal 2.300 bezoekers kende. De 21.000 gebeurtenissen verwijzen naar zaken als clicks en het verzenden van een formulier. Verder laat de grafiek zien dat op een gemiddelde dag de website tot maximaal een keer of 10 wordt bezocht. De pieken in de bezoekersaantallen corresponderen met gebeurtenissen als het versturen van onze nieuwsbrief waarin de website werd genoemd of het eenmalig aankondigen van de website in de nieuwsbrief van Haag Wonen in mei.

Meer bezoekers kunnen naar de website getrokken worden wanneer onze naamsbekendheid toeneemt of wanneer we actief aanwezig zouden zijn op sociale media. Dat laatste is vrij tijdrovend en zouden we kunnen overwegen wanneer het bestuur weer wat groter is.

Renovatie en sloop

In 2025 werden meerdere klankbordgroepen en bewonerscommissies die te maken hadden met grootschalige renovatie of sloop/nieuwbouw door ons ondersteund. Het ging hier om projecten aan de Cornelis van der Lijnstraat, Jan Bronnerkade, Zusterstraat/Van Goghstraat en Robijnhorst. Wat opvalt is dat bij veel van deze projecten leden van klankbordgroepen en bewonerscommissies tegen serieuze problemen aanlopen: klankbordgroepen die worden opgericht terwijl er al bewonerscommissies bestaan, aannemers die ingrijpende beslissingen nemen zonder met die bewonersvertegenwoordiging te overleggen en een Haag Wonen dat bewonerscommissies en klankbord-groepen niet altijd goed informeert en bij sommige projecten met een erg strakke planning werkt. Deze problemen zorgen ervoor dat de vrijwilligers die hun complex of straat vertegenwoordigen te maken krijgen met onaangename verrassingen en soms ook boze burens omdat ze worden aangekeken op de fouten die door Haag Wonen en aannemer worden gemaakt. Bij meerdere projecten heeft dit ook tot conflicten geleid, waarbij de bewonersvertegenwoordigers niet meer door één deur kunnen met personeel van Haag Wonen of de aannemer. Er gaat dusdanig veel fout bij deze projecten dat wij ons genoodzaakt voelen in 2026 werk te maken van een herziening van het Haagse sociaal statuut. Daarnaast zullen we zelf met een advies komen voor een procedure waar de plichten van Haag Wonen tegenover bewoners haarfijn worden uitgelegd.

Organisatie en bestuur

De Stichting Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW), opgericht op 22 augustus 2018, behartigt huurdersbelangen volgens statuten en een regelmatig geactualiseerd huishoudelijk reglement. De organisatie bestaat uit een bestuur, een adviseur en een bestuursondersteuner, met toezicht door een onafhankelijke raad van toezicht.

Bestuur

Samenstelling bestuur per 31 december 2025:

Naam	Functie	Rooster van aftreden
R. (Rogier) Kraf	waarnemend voorzitter	01-03-2029
I. (Inge) van den Beld	vicevoorzitter, penningmeester	01-06-2028
W.D.H.J. (Willem) van der Heiden	bestuurslid	01-05-2027
H. (Hans) van Rossen	bestuurslid	per 01-06-2025 gestopt

We begonnen 2025 met vier bestuursleden. Hoewel er drie bestuursleden met nog meer inzet doorgaan in 2025, is er dringend behoefte aan versterking. We hopen dat ze ons team binnenkort definitief wil komen versterken.

Bestuursvergaderingen

Het bestuur heeft het afgelopen jaar tien keer een bestuursvergadering gehouden en tien keer een afstemmingsoverleg (bestuursvergadering zonder agenda en verslag).

Ondersteuning

De HOHW wordt in haar taken ondersteund door Miriam Mulder, bestuursondersteuner en Wimar Hebels, adviseur. In verband met de detachering van de ondersteuning is de HOHW lid van de Woonbond.

Raad van toezicht

De raad van toezicht is het onafhankelijk, intern toezichthoudend orgaan van de HOHW. De raad van toezicht ziet toe op de besluitvorming van het bestuur en is onder meer betrokken bij het samenstellen van het bestuur.

Samenstelling raad van toezicht per 31 december 2025:

Naam	Functie	Rooster van aftreden
M.J.H. (Max) Philippens	voorzitter	09-10-2026
D.P. (Peter) Molenaar	technisch voorzitter	24-10-2026
J. (Judith) van El	lid	per 06-06-2025 gestopt
B. (Bert) van Alphen	aspirant-lid	11-12-2029

In 2026 vertrekken er twee leden door het volbrengen van de tijdsperiode van tweemaal vier jaar, dus ook de raad van toezicht heeft behoefte aan nieuwe leden en het is heel prettig dat we in december 2025 met Bert van Alphen kennis konden maken. Hij maakte ook een vergadering mee en is nu aspirant-rvt-lid.

De raad van toezicht heeft in 2025 driemaal (27 maart, 26 juni, 11 december) vergaderd, in bijzijn van het voltallige bestuur.

De raad van toezicht, het bestuur en de ondersteuning van het bestuur hebben op 22 mei 2025 een zogeheten heidag bijgewoond. Deze dag werd geleid door Mike Kuyt en Jacques-Hein Vermolen. Het voornaamste thema dat behandeld werd was communicatie in de dienstverlening waarbij op basis van rollenspellen de en taken van de bestuursleden werden besproken om een beter idee te krijgen van wat ieders goede en minder goede kwaliteiten zijn en hoe we deze elkaar kunnen laten aanvullen om tot een goed functionerend bestuur

te komen en op welke manier we op een waardevolle wijze met huurders in contact kunnen komen en blijven.

Contacten met huurders

De HOHW behartigt het gezamenlijk belang van de huurders van Haag Wonen, zowel de huidige als die in de toekomst. De HOHW faciliteert ook initiatieven van huurders voor zover ze een breed huurdersbelang dienen.

Nieuwe en bestaande bewonerscommissies zijn begeleid in hun eerste overleggen met Haag Wonen, kregen een basiscursus voor bewonerscommissies en kunnen via het lidmaatschap van de Woonbond van de HOHW, tegen een gereduceerd tarief, tevens deelnemen aan het cursusaanbod aldaar. Wij zijn erg blij dat we in de Heesterbuurt, Spoorwijk en Mariahoeve nieuwe bewonerscommissies hebben mogen verwelkomen. Helaas verdween bij sommige leden de animo, maar gelukkig vond men in enkele gevallen toch weer huurders die zich blijvend willen gaan inzetten voor hun complex.

Bestuursleden en ondersteuners hebben regelmatig contact met leden van bewonerscommissies en andere huurders gehad over verschillende onderwerpen. Steevast is de servicekostenafrekening onderwerp van gesprek geweest, zijn renovatievoorstellen besproken en is de onderlinge verhouding met Haag Wonen onderwerp van gesprek geweest. In het contact met de meeste huurders komt naar voren dat zij hemel en aarde moeten bewegen om een kleine reparatie te laten doen. Voor velen betekent dit dat ze soms jarenlang met problemen zitten, geen contact krijgen met de juiste mensen bij Haag Wonen of afgepoeierd worden met loze beloftes en dit drijft hen tot wanhoop.

Veel complexen hebben het afgelopen jaar te maken gekregen met renovatievoorstellen of voorstellen voor sloop-nieuwbouw. De HOHW heeft hen daarin getracht te begeleiden door informatievoorziening. Daar waar al bewonerscommissies aanwezig waren, is dit met hen besproken en waar nodig is geprobeerd een klankbordgroep met complexbewoners die dezelfde rechten als een bewonerscommissie heeft te begeleiden.

Bewonerscommissies

Per 31 december 2025 zijn er 24 bewonerscommissies aangesloten bij de HOHW.

Nieuwjaarsbijeenkomst

Elk jaar organiseert de HOHW een bijeenkomst voor alle aangesloten bewonerscommissies en sinds 2023 gebeurt dit gezamenlijk met Haag Wonen. Ook in 2025 was er weer een bijeenkomst en wel op 15 februari, waarbij diverse bewonerscommissies aanwezig waren, alsmede leden van de raad van toezicht, bestuurders en de ondersteuners van de Huurdersorganisatie Haag Wonen.

Bijlage I

Aangesloten bewonerscommissies en -groepen per 1-1-2023

1. Amhof, het	Aantal woningen:	40
2. Ammunitiehaven	Aantal woningen:	162
3. BUZH174	Aantal woningen:	69
4. Camphuijs, de	Aantal woningen:	38
5. Complex 70	Aantal woningen:	537
6. Edelsteen, de	Aantal woningen:	392
7. Fluitenberg, de	Aantal woningen:	57
8. Houtwijk, Centraal Wonen	Aantal woningen:	49
9. Isabella Hoog	Aantal woningen:	216
10. Lozerlaanflats	Aantal woningen:	512
11. MAR	Aantal woningen:	228
12. Medemblikstraat	Aantal woningen:	160
13. Nieuwe Haven, de	Aantal woningen:	54
14. Paulus Potter	Aantal woningen:	56
15. Polanenhof	Aantal woningen:	120
16. Sierkan, de	Aantal woningen:	11
17. Sleepnethof	Aantal woningen:	126
18. Spiegelstraat, van de	Aantal woningen:	19
19. Tromphof	Aantal woningen:	12
20. Tussenstrook, de	Aantal woningen:	96
21. Wissel, de	Aantal woningen:	86
22. Witte Anna, de	Aantal woningen:	166
23. Zwedenburg	Aantal woningen:	55
24. Tasmanhof	Aantal woningen:	142
	=====	
Totaal aantal woningen:		3.403

Bijlage II

Verklaring kascontrolecommissie

De kascontrole heeft plaats gevonden op 26 februari 2026.

De kascontrole is uitgevoerd door mevrouw. A. Rijneveld, werkzaam bij Haag Wonen, en de heer A. Mooijman, huurder bij Haag Wonen.

De controle heeft plaatsgevonden door uitleg van procedures voor factuurcontrole en goedkeuring van declaraties. En van de betaling van deze facturen en declaraties en de boekingen in de administratie. Daarnaast zijn een aantal facturen en declaraties gecontroleerd.

De kascontrolecommissie heeft de balans per 31 december 2025 en het overzicht van inkomsten en uitgaven van 2025 gecontroleerd. Vastgesteld is dat begin- en eindsaldo van de bankrekening overeenstemmen met de bankafschriften. De inkomsten en uitgaven zijn verantwoord middels schriftelijke bewijzen.

De vergoedingen aan bestuursleden en leden van de raad van toezicht zijn conform bijlage 5 van het huishoudelijk reglement.

De kascontrolecommissie heeft verder geen opmerkingen over de financiële stukken en is van mening dat deze een getrouw beeld geven van het bestuur en de financiële toestand van HOHW.

De kascontrolecommissie:

A. Rijneveld:

A. Mooijman: