

# Jaarverslag Geschillencommissie SWW - 2016

## INLEIDING

In 2015 is de nieuwe Woningwet in werking getreden. De daarop gebaseerde uitvoeringsmaatregel zou voor alle geschillencommissies één reglement voorschrijven, het modelreglement van Aedes. De minister heeft de bakens intussen echter alweer verzet. Dit jaarverslag besteedt aandacht aan de laatste ontwikkelingen op het terrein van wet- en regelgeving rond de geschillencommissies.

Met ingang van 1 juli 2016 functioneert de Geschillencommissie SWW ook als geschillenbeslechter voor (huurders van) Intermaris in de regio Purmerend-Waterland. De toetreding had ook 'personele gevolgen', waar in dit jaarverslag eveneens bij wordt stilgestaan.

De commissie ontving gedurende het verslagjaar in totaal drie ontvankelijke klachten, die zij tijdens drie hoorzittingen, over het jaar verspreid, heeft behandeld. Twee daarvan zijn gegrond geoordeeld, in het derde geval kwam het niet tot een behandeling; de corporatie kwam nog voor de hoorzitting in actie. Twee klachten waren niet-ontvankelijk. Daar wordt in dit jaarverslag uiteraard ook aandacht aan besteed.

Daarnaast is er een keer met de gezamenlijke bestuurders overleg geweest. De toetreding van Intermaris en de gevolgen voor het reglement en de bemensing waren de belangrijkste agendapunten.

## KLACHTEN

De Geschillencommissie SWW ontving in totaal niet meer dan vijf klachten. Betreffende drie daarvan was de commissie bevoegd te oordelen, de twee andere klachten waren niet ontvankelijk.

### *Niet ontvankelijk*

Een van de niet-ontvankelijke klachten had betrekking op een servicekostenpost. Die klacht stuitte af op artikel 8 lid 3 van het Geschillenreglement, dat klachten over servicekosten van behandeling door de Geschillencommissie uitsluit. De klager legde zich niet meteen bij dat oordeel neer, waarbij hij – met steun van de Woonbond – naar de ratio achter die bepaling verwees, stellende dat een huurder voor een klacht over servicekosten normaliter weliswaar bij de Huurcommissie terecht kan, maar in dit geval toch niet; de klacht had namelijk betrekking op een post waarvoor de bijdrage onder de wettelijke minimumgrens (van € 36 op jaarbasis) lag om er het oordeel van de Huurcommissie over te kunnen vragen. De commissie hield echter voet bij stuk; niet-ontvankelijk zijn niet alleen klachten over zaken die tot de competentie van de Huurcommissie behoren, maar uitdrukkelijk ook klachten over servicekosten.

De tweede niet-ontvankelijke klacht was afkomstig van een bewoner-eigenaar, die klaagde over overlast van zijn burens, huurders van de Wooncompagnie. De corporatie trad daar naar het oordeel van klager onvoldoende tegen op. Klager was echter geen 'cliënt' in de zin van het reglement. De klachtenprocedure staat alleen open voor huurders, medehuurlers en geregistreerd woningzoekenden van de samenwerkende corporaties.

### *Wel ontvankelijk*

De eerste wel ontvankelijke klacht betrof de (geluidsoverlast van een) parkeervoorziening op een woongebouw en de verdeling van de parkeerplaatsen op dat dek. De commissie vond dat klaagster niet aannemelijk had gemaakt, dat het parkeerdek niet aan de bouwvoorschriften voldeed. Wel vond de commissie het op zijn plaats, dat de verhuurder met het oog op de klachten een contra-expertise zou laten uitvoeren. De verhuurder had zich, naar het oordeel van de commissie, ook op het punt van de handhaving en sanctienering actiever moeten betonen. De commissie was tot slot van mening, dat de verhuurder bij de uitgifte van parkeerplaatsen meer met de belangen van haar eigen huurders rekening kan houden.

Enkele maanden later ontving de commissie ter informatie een afschrift van een recentelijk opgemaakt geluidsrapport (met een aanbeveling), dat de verhuurder met de desbetreffende bewonerscommissie zou gaan bespreken.

De tweede klacht had betrekking op de gevolgen van een CV-lekkage, waar de corporatie naar de mening van klaagster niet de juiste aandacht aan had besteed. De klacht werd met een aantal foto's geïllustreerd. Huurster beklaagde zich bovendien over de gebrekkige communicatie.

De corporatie gaf nog voor dat er een hoorzitting was bepaald aan, dat zij naar aanleiding van de foto's onmiddellijk rigoureuze maatregelen zou treffen en zich bij klaagster zou verontschuldigen. Daarop werd de klacht met goedvinden van klaagster aangehouden. In de drie maanden die daarop volgden werd niet om heropening verzocht; de commissie gaat er daarom vanuit, dat de (gegronde) klacht inmiddels is verholpen en klaagster tevreden is.

De derde klacht betrof een woningtoewijzing en de communicatie betreffende die toewijzing. De woningdistributie zelf valt niet onder de competentie van de Geschillencommissie. De klacht heeft (in zoverre) immers "betrekking op de (...) uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten", als bedoeld in artikel 7 lid 1 sub d van het reglement. Een klacht over een naar het oordeel van betrokkene onterechte weigering kan uitsluitend aan B & W van de desbetreffende gemeente worden voorgelegd. Dat vloeit voort uit de Huisvestingswet en de daarop gebaseerde verordening. De communicatie liet naar het oordeel van de commissie echter wel te wensen over. Zo had de corporatie betrokkene op die bezwaarmogelijkheid behoren te attenderen. De eerste informatie van de kant van de corporatie naar aanleiding van de concrete inschrijving was bovendien op zijn zachtst gezegd onduidelijk; als een woningzoekende wordt meegedeeld dat wanneer de papieren in orde zijn, hij voor een bepaalde woning eerst gegadigde is, hoeft hij er geen rekening mee te houden, dat dit alleen zo is als er niet aan kandidaten die beter aan de passendheidscriteria voldoen, voorrang moet worden verleend. De corporatie bleek overigens een BRP-uittreksel te hebben vernietigd. De commissie adviseerde dat zij klaagster de legeskosten zou vergoeden.

Van de laatste klacht is (nog) niet bekend, of de directeur/bestuurder het advies heeft overgenomen. Het eerste advies is wel integraal overgenomen.

## **KLACHTENHISTORIE**

Contact met huurders blijft mensenwerk. Waar gehakt wordt vallen spaanders. In de veertien jaar dat de Geschillencommissie SWW functioneert ontving zij in totaal niet meer dan 54 klachten, dat wil zeggen gemiddeld nog geen vier per jaar. Dat is op het totaal aantal woningen en cliënten van de aangesloten corporaties niet veel. Daarbij moet nog in ogenschouw worden genomen, dat de klager in meer dan de helft van de gevallen niet-ontvankelijk was; de klacht was prematuur (de corporatie had zich er nog niet over uitgelaten), te laat ingediend (buiten de termijn van zes maanden na het voorval waar de klacht over ging) en/of de commissie was niet bevoegd, omdat de klacht bijvoorbeeld op het terrein van de huurcommissie lag. Van de wel inhoudelijk behandelde klachten werden er in totaal 14 ofwel nog niet één per jaar, geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard.

Als er iets fout gaat is dat meestal op het vlak van de communicatie. Een intrinsiek fout optreden is bepaald een zeldzaamheid. De door de commissie als gegrond en als ongegrond beoordeelde klachten houden elkaar al jaren min of meer in evenwicht, terwijl de aantallen per jaar, op een paar uitschieters na, min of meer op hetzelfde niveau blijven. Wij durven dan ook wel te concluderen, dat de corporaties hun huurders over het algemeen correct bejegenen.

Voor een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan sinds de oprichting van de Geschillencommissie (in 2003) wordt korthedshalve naar de grafiek op de volgende pagina van dit verslag verwezen. De cijfers spreken voor zichzelf.

## **ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN DE REGELGEVING**

Artikel 55b, lid 3, van de (nieuwe) Woningwet bepaalt, dat bij algemene maatregel van bestuur één klachtenreglement zal worden vastgesteld, dat op alle corporaties van toepassing zal zijn. Met die AMvB wordt het *Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV 2015)* bedoeld. Volgens artikel

109 BTIV 2015 moet hieronder worden verstaan “het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties”. De minister heeft inmiddels echter besloten tot oprichting van één landelijke geschillencommissie en zal dit bij wet regelen. De bestaande geschillenregelingen worden (voorlopig) ongemoeid gelaten, iets wat Aedes van begin af aan heeft bepleit. De laagdrempelige voorziening voorziet in een behoefte. Een ‘eigen’ klachtencommissie helpt corporaties om hun werkprocessen te verbeteren.

Indien een huurder vindt dat de corporatie zijn klacht niet goed heeft afgewikkeld, staat – aanstonds - de weg naar de landelijke geschillencommissie open. Een goed alternatief voor een gang naar de rechter.

### AANSLUITING INTERMARIS

In 2014 vroeg Intermaris of zij ten behoeve van de huurders van haar woningen in het ressort Purmerend bij de geschillenregeling van Samenwerkende Woningcorporaties Waterland zou mogen aansluiten. Daar is welwillend op gereageerd. Vanaf 1 juli 2016 behandelt de commissie ook klachten van (ex-)huurders, medehuurders en woningzoekenden van Intermaris in deze regio. Het reglement is daarop aangepast.

Schema. Klachten sinds de oprichting van de Geschillencommissie SWW

jaar	Wooncompagnie			AWM			de Vooruitgang			Intermaris			totaal			
	gegrond	ongegrond	niet-ontv.	gegrond	ongegrond	niet-ontv.	gegrond	ongegrond	niet-ontv.	gegrond	ongegrond	niet-ontv.	gegrond	ongegrond	niet-ontv.	totaal
2003																0
2004		1	1	1									1	1	1	3
2005	1	1	6										1	1	6	8
2006	1		3										1		3	4
2007	1		3										1		3	4
2008	3		3										3		3	6
2009			3		1									1	3	4
2010	1	1											1	1		2
2011		2	3	1		1							1	2	4	7
2012								1						1		1
2013	1	1	2										1	1	2	4
2014		3			1									4		4
2015	1		1										1		1	2
2016	3		2										3	0	2	5
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>54</b>

### SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE SWW

De aansluiting van Intermaris heeft consequenties voor de samenstelling van de commissie. Door het voortijdig aftreden van de secretaris, medio 2014, was er een vacature aan ‘verhuurderskant’, waar Intermaris in zou voorzien. Door omstandigheden is daar pas in het najaar van 2016 gevolg aan gegeven. De voorzitter heeft tot dan de functie van secretaris waargenomen.

En nog is de commissie niet op (aangepaste) volle sterkte. Het tweede huurderslid wordt sinds 1 juli om beurten benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie van Wooncompagnie en die van Intermaris. De heer Tilgenkamp, die op voordracht van De Vijfhoek in de commissie was benoemd, was niet meer herkiesbaar en zal door een lid-huurder op voordracht van Interwhere worden vervangen. De benoeming valt binnenkort te verwachten.

Het rooster van aftreden ziet er aan het eind van het verslagjaar als volgt uit:

- de heer mr. D.Â.I. Damsma, voorzitter en waarnemend secretaris (benoemd op voordracht van de overige leden van de commissie), treedt (definitief) af op 1 juli 2019;
- de heer ing. N. Wauben, benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie van De Vooruitgang, treedt (definitief) af op 1 juli 2017;
- mevrouw mr. Y.M. van Roon, benoemd op voordracht van de directeur-bestuurder van de AWM c.q. de Wooncompagnie, treedt (definitief) af op 1 juli 2018;
- mevrouw mr. A. van Beieren (secretaris), benoemd op voordracht van de directeur-bestuurder van Intermare, treedt af op 1 juli 2020 (maar is dan herkiesbaar);
- vacature, te benoemen op voordracht van de huurdersvereniging 'Interwhere' voor de duur van vier jaar vanaf de datum van benoeming (herkiesbaar).

## **SLOT**

Reglementair is bepaald dat de commissie jaarlijks vóór 1 mei verslag uitbrengt van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar en dat het verslag moet worden toegezonden aan de directies/besturen van de bij de commissie aangesloten corporaties en de huurdersorganisaties. Aan die bepaling in het reglement wordt met dit verslag voldaan.

Januari 2017

Dick Damsma, waarnemend secretaris