

# Jaarverslag Geschillencommissie SWW - 2015

## INLEIDING

Tijdens het verslagjaar zijn een paar nieuwe stappen gezet in de richting van verdere regionalisering van de behandeling van klachten van huurders (en woningzoekenden) over het optreden van de samenwerkende corporaties. Per 1 juli is een nieuwe Woningwet in werking getreden met gevolgen voor de organisatie van de geschillenbeslechting bij corporaties. Wij staan daar in dit verslag natuurlijk bij stil.

De commissie ontving maar één ontvankelijke klacht en kwam ook maar één keer bijeen. Daarnaast zijn er enkele informele overleggen geweest, zoals met de vestigingsmanager van Intermaris. De commissie werd hierin door haar voorzitter vertegenwoordigd. Hierover wordt in dit verslag ook verantwoording afgelegd.

Er zijn geen 'personele' wijzigingen geweest. De vice-voorzitter, de heer mr Jan Tilgenkamp, die op 1 juli zou hebben moeten aftreden, is per genoemde datum, in afwachting van de vervulling van de vacature 'door' Intermaris, tot waarnemend lid benoemd. Ook daar besteedt dit jaarverslag aandacht aan.

## KLACHTEN

De Geschillencommissie SWW ontving in totaal slechts twee klachten. En daarvan was er maar één ontvankelijk. De tweede klacht had betrekking op servicekosten, de kostenverdeelsleutel om precies te zijn, en kon daarom niet door de Geschillencommissie in behandeling worden genomen. Dat de huurcommissie wegens het geringe belang (het jaarbedrag bleef onder de wettelijke grens van 36 euro) niet bevoegd was, deed daar niet aan af.

De wel ontvankelijke klacht was afkomstig van een huurder<sup>1</sup>, die problemen had met zijn buurman, over de beplanting in zijn voor- en achtertuin. Hij had een reeks van klachten over het handelen en nalaten van de corporatie bij de oplossing van dat geschil. De corporatie zou o.a. onder druk van zijn buurman een boom in zijn voortuin hebben gekapt zonder daar burendrechtelijk toe gehouden te zijn geweest. Zonder in het burendrechtelijk geschil te treden – daar is klager als *huurder* per slot van rekening geen partij bij – oordeelde de commissie de klacht 'gedeeltelijk gegrond'. Het optreden van de corporatie werd als onvoldoende zorgvuldig aangemerkt. De commissie adviseerde om de beslissing van de rechter in het geschil tussen de corporatie en 'de buurman', de eigenaar van het naburige erf, af te wachten en na het onherroepelijk worden daarvan met klager te bespreken hoe de tuin – deels op kosten van de corporatie – zou kunnen worden heringericht.

Het advies is door de betreffende directeur/bestuurder overgenomen.

## KLACHTENHISTORIE

Contact met huurders is mensenwerk. En mensen maken fouten. In de dertien jaar dat de Geschillencommissie SWW functioneert ontving zij in totaal niet meer dan 49 klachten, dat wil zeggen gemiddeld nog geen vier per jaar. Dat is niet veel. In iets meer dan de helft van de gevallen was de klager niet-ontvankelijk; 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 11, 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 min of meer in evenwicht, terwijl de aantallen per jaar op een paar uitschieters na min of meer op hetzelfde niveau blijven. Dit leidt tot de voorzichtige conclusie dat de corporaties hun huurders over het algemeen correct bejegenen.

Schema. Klachten sinds de oprichting van de Geschillencommissie SWW

jaar	Wooncompagnie			AWM			de Vooruitgang			totaal			
	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	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
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>49</b>

### WETSWIJZIGING EN DE GEVOLGEN VOOR HET GESCHILLENREGLEMENT

Het Geschillenreglement vond zijn basis in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector. Dat besluit is met de inwerkingtreding van de *Woningwet* per 1 juli 2015 vervallen. Artikel 55b, lid 3, van de *Woningwet* bepaalt, dat er 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. Artikel 109 BTIV 2015 bepaalt dat met dit reglement wordt bedoeld "het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties". Dat reglement moet uiterlijk op 1 januari 2017 door alle corporaties zijn ingevoerd.

Het bestaande voorbeeldreglement voorziet niet in de mogelijkheid van regionale samenwerking en is ook nog niet op de eveneens in juli 2015 ingevoerde *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten* toegesneden. Klachtencommissies zullen anders moeten worden georganiseerd. De minister wil maar één of enkele klachtencommissies in het hele land. Aedes is nog in gesprek met de minister over een minder ver strekkende implementatie. De ontwikkelingen worden nauwgezet gevolgd.

### AANSLUITING INTERMARIS EN (VERDERE) REGIONALISERING

In 2014 vroeg Intermaris of zij ten behoeve van de huurders van haar woningen in het ressort Pur-

merend bij de geschillenregeling van Samenwerkende Woningcorporaties Waterland zou mogen aansluiten. Daar is welwillend op gereageerd. Het reglement is inmiddels aangepast; vanaf 1 januari 2016 behandelt de commissie ook klachten van (ex-)huurders en woningzoekenden van Intermaris in de regio Purmerend.

Begin 2015 informeerde een functionaris van de samenwerkende corporaties in de Zaanstreek (ZVH, Parteon en WormerWonen) ook naar de mogelijkheden van aansluiting. Na intern beraad bij de Zaanse corporaties werd evenwel besloten om het verzoek in afwachting van nadere regelgeving in het kader van de Woningwet en het BTIV 2015 (zie boven) nog even te parkeren.

### **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 horen te voorzien. Dat was aan het einde van het verslagjaar echter nog steeds niet gebeurd. De voorzitter neemt tijdelijk de functie van secretaris waar.

Per 1 juli 2015 moest ook afscheid worden genomen van de heer mr J.A.M.F. Tilgenkamp, het laatst zittende commissielid 'van het eerste uur', die na een zittingstermijn van twaalf jaar niet meer herkiesbaar was. De heer Tilgenkamp 'vertegenwoordigt' de huurdersgeleding. Volgens het nieuwe reglement dragen de huurdersorganisaties van de Wooncompagnie en Intermaris om beurt een lidhuurder voor. Intermaris is dus ook voor wat betreft die vacature aan zet. Zolang daar niet in is voorzien neemt de heer Tilgenkamp het commissielidmaatschap waar.

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 mr. J.A.M.F. Tilgenkamp, waarnemend vicevoorzitter, benoemd op een voordracht van de huurdersvereniging 'de Vijfhoek', in beginsel (definitief) afgetreden op 1 juli 2015;
- de heer ing. N. Wauben, benoemd op een voordracht van de huurdersorganisatie van De Vooruitgang, treedt (definitief) af op 1 juli 2017;
- mevrouw mr. Y.M. van Roon, benoemd op een voordracht van de directeurbestuurder van de AWM c.q. de Wooncompagnie, treedt (definitief) af op 1 juli 2018;
- vacature (secretaris), te benoemen op een voordracht van de huurdersvereniging 'Interwhere' voor de duur van vier jaar vanaf de datum van benoeming.

### **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 in de maand april uitgebrachte verslag voldaan.

april 2016

Dick Damsma, waarnemend secretaris