

# Jaarverslag Geschillencommissie SWW - 2018

## INLEIDING

2018 was voor de Geschillencommissie SWW, afgemeten aan het aantal te behandelen klachten, een rustig jaar. Van de twee (ontvankelijke) klachten is er één aangehouden; de betreffende corporatie heeft aangeboden om klager alsnog tegemoet te komen. Ten aanzien van de andere klacht kwam het wel tot een advies. We staan er in dit verslag bij stil.

We namen op 1 juli 2018 vroegtijdig afscheid van onze secretaris, mevrouw Hofland, die om persoonlijke redenen terugtrad. Intermaris nam per die datum voor wat betreft het secretariaat formeel het stokje van de Wooncompagnie over. De commissie is overigens nog steeds niet op volle sterkte. Er is nog immer een vacature. Uiteraard wordt hier in dit verslag ook aandacht aan besteed.

De commissie had daarnaast ook weer overleg met de gezamenlijke bestuurders. Dat stond vooral in het teken van de 'personele zaken'.

## KLACHTEN

De Geschillencommissie ontving net als in 2017 in totaal dus niet meer dan twee klachten. Die waren ditmaal echter allebei ontvankelijk.

### *Klacht 1.*

De eerste klacht was afkomstig van een huurder van een woning van De Vooruitgang. Deze beklagde zich erover dat er kort na het betrekken van de woning in de badkamer roestvorming op een van de radiatoren was ontstaan, wat als 'opleveringsgebrek' zou zijn te kwalificeren, zodat niet de huurder maar de verhuurder dat zou behoren te herstellen. Klager was daarnaast van mening dat de corporatie haar principiële standpunt hieromtrent eerder aan hem kenbaar had moeten maken en duidelijker had moeten motiveren.

De commissie oordeelde 'de principiële klacht' ongegrond; de eerste klacht over roestvorming en bladerend schilderwerk dateerde van ruim een half jaar na de huuringangsdatum. In zo'n geval kan de verhuurder zich erop beroepen dat de woning ten tijde van de oplevering ook qua huurdersonderhoud in goede staat verkeerde. Binnenschilderwerk en de voorbereiding daarvan, zoals het verwijderen van oppervlakkige roest, zijn 'kleine herstellingen' in de zin van de wet en komen voor rekening en risico van een huurder. De commissie tekende daar wel bij aan, dat De Vooruitgang haar standpunt beter had moeten communiceren in plaats van er vanuit te gaan, dat de klacht "vanzelf doodbloedt".

### *Klacht 2.*

De tweede klacht had betrekking op een woning van de Wooncompagnie. Klaagster was van mening dat de corporatie ten onrechte had geweigerd om in het kader van (gratis) na-isolatie van de woning ook de buitenmuren en het dak van de 'bijkeuken' te isoleren. De Wooncompagnie stelde zich op het standpunt dat zij daar niet toe kon worden verplicht. Wat klaagster een 'bijkeuken' noemt, was in de ogen van de corporatie een 'berging' en in elk geval geen 'vertrek' in de zin van het Woningwaarderingstelsel; daar kunnen niet dezelfde eisen aan worden gesteld. Het gratis mee-isoleren van deze ruimte was in elk geval geen optie.

Tijdens de mondelinge behandeling bleek, dat beide partijen wel bereid waren om wat water bij de wijn te doen, in die zin dat de Wooncompagnie wel ook de betreffende ruimte wilde isoleren maar dan wel tegen een geringe huurprijsverhoging (waarbij de helft van de besparing op stookkosten als bovengrens zou worden aangehouden, zodat klaagster per saldo geen hogere woonlasten zou hoeven betalen), terwijl klaagster dat voorstel nog wel wilde afwachten. De klacht is daarom aangehouden; het is aan klaagster om te beslissen of zij nog (nader) advies van de commissie wenst. Partijen zijn er overigens op geattendeerd dat ze het huurverhogingsvoorstel door de huurcommissie op redelijkheid kunnen laten toetsen.

## KLACHTENHISTORIE

Contact met huurders is mensenwerk. Overal worden fouten gemaakt. Dat geldt uiteraard ook voor woningcorporaties. In de zestien jaar dat de Geschillencommissie SWW functioneert ontving zij in totaal echter maar 58 klachten, ofwel nog geen vier per jaar. Dat is op het totaal aantal woningen en cliënten van de samenwerkende 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 was niet bekend met de klacht en had nog niet voldoende gelegenheid gehad om het op te lossen), te laat ingediend (buiten de termijn van zes maanden na het voorval waar de klacht overging) 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, gegrond verklaard.

Als er iets fout gaat, dan 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 concluderen dan ook al jaren, 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 onderstaande grafiek verwezen. De cijfers spreken voor zichzelf.

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																
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								1		3		3	6
2017		1									1			1	1	2
2018								1						1		1
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>58</b>

## **SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE SWW**

In 2018 namen we afscheid van onze secretaris, mevrouw mr. Hofland, die om persoonlijke redenen per 1 juli terugtrad. De heer J. Leystra kwam voor haar in de plaats.

In het vorige jaarverslag was nog aangegeven dat mevrouw mr. Y.M. van Roon ook per 1 juli zou aftreden, de bestuurders hebben evenwel besloten om haar benoemingstermijn van die van haar voorganger los te koppelen, zodat zij tot 1 februari 2020 kan aanblijven. Daar is de continuïteit mee gediend. Er is overigens nog altijd een vacature; de commissie kijkt met spanning uit naar de benoeming van haar vijfde lid.

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

- de heer mr. D.Â.I. Damsma (voorzitter), benoemd op voordracht van de overige leden van de commissie, en (definitief) aftredend op 1 juli 2019;
- mevrouw mr. W.M. Bond-Stroek, benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie van De Vooruitgang, vooralsnog aftredend op 1 juli 2021, maar alsdan herbenoembaar;
- 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 februari 2020;
- de heer J.C. Leystra (secretaris), benoemd op voordracht van de directeur-bestuurder van de Wooncompagnie, maar overgenomen door de directeur-bestuurder van Intermaris en de plaats van mevrouw mr. A.M.P. Hofland innemend, aftredend op 1 juli 2022 maar alsdan herbenoembaar voor een tweede periode;
- vacature, te benoemen op voordracht van de huurdersvereniging 'Interwhere' voor de duur van vier jaar vanaf de datum van benoeming (herkiesbaar).

## **VOORUITBLIK NAAR 2019**

In het Jaarverslag 2015 is al aandacht besteed aan een wetwijziging die ook gevolgen voor de geschillenbeslechting van huurders van corporatiewoningen zou hebben; de invoering van de *Woningwet (2015)*. Artikel 55b lid 3 van deze wet bepaalt dat er bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) een klachtenreglement zou worden vastgesteld, dat voor alle corporaties in het hele land zou gaan gelden. Die AMvB kreeg gestalte in de vorm van het *Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting*. Artikel 109 van dat besluit verklaarde het voorbeeldreglement van Aedes als zodanig van toepassing, dat reglement voorzag echter nog niet in de mogelijkheid van regionale samenwerking van corporaties op het terrein van de geschillenbeslechting, terwijl de minister die samenwerking niet wilde dwarsbomen. Er werd bovendien nog gediscussieerd over een eventuele rol voor de huurcommissie op dit terrein. De status van de 'eigen' klachtencommissies bleef mede daarom jarenlang onduidelijk.

Aedes heeft (niettemin) recentelijk een nieuw reglement gepubliceerd, dat wel in de mogelijkheid van regionale samenwerking voorziet. En de minister heeft onlangs bij gelegenheid van de behandeling van de *Wet Modernisering van de huurcommissie* bevestigd, dat huurders wel eerst de interne klachtenprocedure van de verhuurder moeten doorlopen voordat zij met hun klacht bij de huurcommissie terecht kunnen. Dit betekent groen licht voor de invoer van het voorbeeld-klachtenreglement van Aedes. De commissie wordt graag bij deze invoer betrokken. Zij heeft geconstateerd dat het voorbeeldreglement op een aantal plaatsen van het Geschillenreglement SWW afwijkt, bijvoorbeeld voor wat betreft de mogelijkheid van wraking en verschoning van commissieleden. Zij zou het jammer vinden als die met de invoer van het nieuwe reglement zou sneuvelen.

## **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 2019

John Leystra  
Secretaris Geschillencommissie SWW