

Toelichting op het voorbeeld Klachtenreglement Aedes versie 1 februari 2023

Woningcorporaties bieden huurders en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een schriftelijke klacht in te dienen bij een klachtencommissie over haar doen of nalaten bij de uitvoering van een huurovereenkomst. Aedes heeft daarvoor sinds 2011 een voorbeeldreglement op haar website geplaatst. Deze is in 2018 voor het laatst geactualiseerd.

Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van klanten van de corporatie. Doel hiervan is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen de corporatie en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook de corporatie is aan deze regels gebonden.

Sinds 1 juli 2015 is de herziene Woningwet van toepassing. Op grond van artikel 109 Besluit Toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, zoals dat gold tot 1 januari 2022, was het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangewezen als het reglement dat van toepassing is op alle toegelaten instellingen. Door de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 is artikel 109 BTIV vervallen. Nu geldt dat de minister niet meer bij AMVB maar bij ministerieel Besluit een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen kan aanwijzen.

De verwachting is dat de minister dit voorbeeld klachtenreglement van Aedes inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen van toepassing zal verklaren op alle toegelaten instellingen.

Een woningcorporatie mag binnen wettelijke grenzen haar opties voor het behandelen van klachten wel iets ruimer stellen dan waartoe de wet verplicht. Verhuurders zijn immers vrij hoe ze invulling geven aan het in artikel 55b van de Woningwet bedoelde reglement. Een voorbeeld hiervan is dat een corporatie kan bepalen dat de klachtencommissie ook bevoegd is klachten van kandidaat-huurders en huurdersorganisaties in behandeling te nemen. Deze optie is optioneel in het voorbeeld concept-reglement verwerkt. Anderzijds verdient het aanbeveling te bepalen dat een klacht bij de klachtencommissie niet ontvankelijk is met betrekking tot een onderwerp waarvoor al een andere en meer geëigende wettelijk procedure is voorzien. Een klacht over afwijzing van een verzoek om erkenning van medehuurderschap is daarvan een voorbeeld: voor dat onderwerp leidt dwingend recht een huurder al naar de rechter (art. 7:267 BW).

'Het is wel van belang dat een corporatie het voorbeeldreglement van Aedes als leidraad bij de inrichting en organisatie van de klachtencommissie gebruikt. De klachtencommissies dienen zich te houden aan de minimale voorwaarden uit het voorbeeld klachtenreglement, zoals de minimale voordracht van leden van de klachtencommissie door de huurdersorganisatie. Dit garandeert de positie en rechten van de huurder. Afwijking is hierbij wel mogelijk, bijvoorbeeld om naast klachten van huurders ook klachten van kandidaat-huurders in behandeling te nemen'.

(Nr. 11 NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG 9 november 2020 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-954696>)

Aedes heeft het nodig geacht, na overleg met het ministerie van BZK, om haar voorbeeld klachtenreglement aan te passen. Het concept is ook aan de Woonbond voorgelegd.

Ten opzichte van de vorige versie uit 2018 hebben we 3 wijzigingen aangebracht:

- In art. 5 lid 1 sub d is het voorbeeld geschrapt dat de klachtencommissie niet bevoegd zou zijn een klacht in behandeling te nemen over 'af – en toewijzing' van woningen.

Uitdrukkelijk laat het reglement de mogelijkheid open om bepaalde woningzoekenden klachtrecht te geven. Is daarvoor gekozen dan moet de woningzoekende zich kunnen beklagen wanneer bij een verhuurmedewerker onvoldoende weerklank is verkregen. Hetzelfde geldt voor een klager die als woningzoekende geen enkele respons kreeg op een door hem ingediende klacht over bejegening in het algemeen.

Betreft de klacht echter louter het wel of niet verlenen van een Huisvestingsvergunning, dan is die klacht niet-ontvankelijk bij de klachtencommissie van de corporatie. Voor zo'n bestuursrechtelijke kwestie over woningtoewijzing staat een bestuursrechtelijk instrument open: Bezwaar bij het betreffende gemeentebestuur en beroep bij de bestuursrechter. Hetzelfde geldt voor een afwijzing van een urgentieverzoek, in de situatie dat er in de betreffende situatie een Huisvestingsverordening met

urgentieregeling geldt. Bepaalt de corporatie echter zelf het urgentiebeleid, dan is met deze wijziging niet meer op voorhand uitgesloten dat de klachtencommissie de klacht wel in behandeling kan nemen.

De klacht kan ook betrekking hebben op een onderwerp ten aanzien waarvan een bijzondere klachtencommissie is ingesteld. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om handelen of nalaten van een organisatie waaraan werkzaamheden met betrekking tot aanbod van woonruimte en selectie en rangschikking van reacties is uitbesteed: bedrijven zoals Woningnet of zoals Woonnet Rijnmond. Ook in een dergelijk geval kan de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

- Toevoegen van een Informatieplicht over het klachtrecht bij de Huurcommissie in art 9.8

Naar aanleiding van de herziening van de Woningwet heeft het kabinet uitgesproken dat de klachtenbehandeling van woningcorporaties aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten moet voldoen. Op grond van de implementatiewet dient de klachtenprocedure open te staan voor alle consumenten aan wie producten of diensten worden geleverd. Dus ook aan huurders van geliberaliseerde woonruimte en consument kopers. Hieraan is invulling gegeven door met instandhouding van de inhouse klachtenbehandeling door woningcorporaties huurders de mogelijkheid te bieden om geschillen bij de huurcommissie als centrale geschillenbeslechter aanhangig te maken.

Tegen het advies van de klachtencommissie, noch tegen het besluit van het bestuur van de corporatie op de klacht staat op grond van deze klachtenprocedure bezwaar of beroep open. In veel gevallen is het nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen.

In artikel 4 lid 5 van de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte is bepaald dat indien de verhuurder een door de huurder van een niet geliberaliseerde woning ingediende klacht over een gedraging van de verhuurder niet binnen een redelijke termijn heeft behandeld dan wel indien de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht, de huurder de huurcommissie kan verzoeken uitspraak te doen.

Ten aanzien van geliberaliseerde verhuur biedt artikel 5 lid 3 Uhw de mogelijkheid voor huurder en verhuurder om overeen te komen dat zij de huurcommissie om advies vragen over een onderwerp waarover zij bevoegd zou zijn uitspraak te doen ware de huur niet geliberaliseerd.

In beide gevallen geldt echter dat van de huurder verwacht mag worden dat hij zich in eerste instantie tot de verhuurder richt en de interne klachtenprocedure wordt gevolgd.

Op basis van de transparantie die de Implementatiewet eist is het wenselijk dat op de website van de corporatie voldoende informatie te vinden is over hoe en waar de klager een klacht kan indienen over het (nalaten van) handelen door de corporatie en dat een huurder na het doorlopen van de interne klachtenprocedure terecht kan bij de Huurcommissie. Naast het klachtenreglement moet op de website van de corporatie ook duidelijk te vinden zijn dat de klacht via elektronische weg bij een onafhankelijke klachtencommissie kan worden ingediend.

Bij de informatieverantwoordelijkheid van de verhuurder hoort ook dat een huurder actief geïnformeerd wordt over deze klachtmogelijkheid bij de huurcommissie. Om dat te borgen zal in artikel 9 onder vernummering van oude lid 8 tot lid 9 een nieuw lid 8 worden toegevoegd. In lid 8 is nu vastgelegd dat de bestuurder van de corporatie bij kennisgeving van zijn beslissing op de klacht expliciet wijst op de mogelijkheid voor een huurder de Huurcommissie om een uitspraak te vragen. Tevens is de Huurcommissie aan de begrippen van artikel 1 toegevoegd.

- Het opnemen van het adres is in het klachtenregister van artikel 13 wordt geschrapt

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt bepaalde gegevens over de ontvangen klachten. Daaronder werd begrepen het nummer, het adres en het onderwerp van de klacht. Omdat het vermelden van het adres in dit register in strijd kan komen met regels omtrent verwerking van persoonsgegevens is het onderdeel 'adres' geschrapt.