

Nr. 11 **NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG**
Ontvangen 9 november 2020

Met veel belangstelling heb ik kennisgenomen van het verslag van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken over haar bevindingen inzake bovenvermeld wetsvoorstel. Ik dank de leden van de VVD-fractie, de CDA-fractie, de D66-fractie, de GroenLinks-fractie, de SP-fractie, de PvdA-fractie en de ChristenUnie-fractie voor hun bijdragen.

Ik ga gaarne in op de gestelde vragen van de leden van de verschillende fracties. Daarbij houd ik de volgorde van het verslag zoveel mogelijk aan. Waar vragen van de leden van de verschillende fracties betrekking hebben op hetzelfde onderwerp heb ik deze evenwel in de beantwoording samengenomen.

(...)

3.5.2. Klachtenreglement

80. De leden van de SP-fractie lezen dat het niet de bedoeling van de regering is om de inhoud van een klachtenreglement te wijzigen. Deze leden vragen zich af of dit niet toch gebeurt. De leden van de SP-fractie vragen of de inhoud van het reglement aan de organisatie zelf blijft en dat de regering niet ingrijpt in de inhoud. Daarnaast luidt de vraag of er afgeweken mag worden van de inhoud als dit gebeurt in overleg met huurdersorganisatie, en op welke wijze komt dit tot uiting in het ministerieel besluit.

81. De leden van de PvdA-fractie vragen of de wijziging van het klachtenreglement betekent dat de minister een reglement aanwijst waar niet van afgeweken mag worden en of het afwijken van het vastgestelde reglement mogelijk is in overleg met huurdersorganisatie.

Met de voorgestelde wijziging van artikel 55b vindt de aanwijzing van een klachtenregeling voor corporaties voortaan plaats bij ministerieel besluit. Daarbij is het doel de kenbaarheid van deze klachtenregeling te bevorderen. Door de woordkeuze en vormgeving van de verwijzing van het BTIV kan namelijk onduidelijkheid ontstaan over wat de juiste versie van het reglement is op het moment dat er meerdere versies in omloop zijn. De voorgestelde wijziging fixeert het klachtenreglement. De regering is dan ook voornemens het actuele voorbeeldreglement van Aedes opnieuw aan te wijzen en zal bij aanpassing of herziening van dat document in beginsel besluiten de nieuwe versie aan te wijzen.

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.

Bovenstaande moet gezien worden tegen de achtergrond van het feit dat de Huurcommissie inzake de klachtenbehandeling bij woningcorporaties sinds 1 januari 2019 een extra taak uitvoert op grond van de Implementatiewet buitengerechtigde consumenten (Implementatiewet). Om de klachtenbehandeling tevens aan de Implementatiewet te laten voldoen is namelijk aanvullend op de "inhouse" klachtenbehandeling bij corporaties, geregeld dat huurders van woningcorporaties de mogelijkheid hebben hun geschil aan de Huurcommissie voor te leggen. Het voorleggen van de klachten aan de Huurcommissie kan alleen nadat de in-house klachtenbehandeling is doorlopen of als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn behandelt. Ik zal erop toezien dat deze mogelijkheid in het voorbeeldreglement van Aedes wordt aangegeven en zal dit bij de aanwijzing toetsen. Hiermee is sprake van een extra waarborg voor klachten van huurders van woningcorporaties.