

Vergaderjaar 2009–2010

29 453

Woningcorporaties

Nr. 142

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR WONEN, WIJKEN EN INTEGRATIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 december 2009

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet op het overleg huurders verhuurder (verbetering positie en zeggenschap huurders), op 16 januari 2008 (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2007–2008, nr. 41, blz. 3205–3226), heeft mijn ambtvoorganger een toezegging aan uw Kamer gedaan om aan de hand van jaarverslagen van klachtencommissies te bezien of het werk van klachtencommissies goed functioneert. Daarnaast is toegezegd dat met de sector bekeken zou kunnen worden of er voorbeeldreglementen bestaan die als handvat kunnen dienen.

Teneinde uitvoering te geven aan deze toezegging zijn door mijn ministerie 18 klachtencommissies, die ruim 75 woningcorporaties vertegenwoordigen onder de loep genomen. De keuze voor corporaties kwam tot stand op basis van geografische spreiding over het land. Het aantal klachtencommissies hing af van het feit of de geselecteerde corporaties gebruik maken van een regionale klachtencommissie (die vaak meer corporaties vertegenwoordigt) of zelf een klachtencommissie hebben. Dit onderzoek naar de klachtencommissies van corporaties heeft de volgende constatering opgeleverd:

- niet alle klachtencommissies maken een jaarverslag. Klachtencommissies van kleine corporaties maken vaak geen apart verslag. De meest uitgebreide jaarverslagen van klachtencommissies zijn te vinden bij de zeer grote corporaties en bij de regionaal opgezette klachtencommissies.
- de algemene jaarverslagen van corporaties melden niet altijd iets over de werkzaamheden van de klachtencommissie; als er wel iets gemeld wordt over de werkzaamheden is dit vaak summier en geeft dit geen beeld van de werkzaamheden en hoe de klachtencommissie functioneert.
- Bereikbaarheid klachtencommissies is een punt van aandacht: de meeste klachtencommissies zijn slechts bereikbaar via een postbusnummer. Een uitzondering hierop vormen enkele regionale klachtencommissies die ook telefonisch bereikbaar zijn.

- Reglementen inzake de klachtenprocedure bij de klachtencommissies: verschillen ertussen zijn groot. Meest opvallend zijn de voorwaarden die aangeven wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt c.q. niet ontvankelijk verklaart. Deze lopen per klachtencommissie zeer uiteen.
- De samenstelling van klachtencommissies is ook verschillend. Er zijn klachtencommissies die eisen dat de voorzitter of een ander lid jurist is, maar er zijn ook klachtencommissies die geen enkele juridische kwalificaties van hun leden eisen. Wel is meestal een van de leden iemand uit de gelederen van de huurders.

Zoals hiervoor aangegeven zijn het de klachtencommissies van grote corporaties en de regionaal opgezette klachtencommissies die de meest uitgebreide jaarverslagen publiceren en daarmee het meest inzicht verschaffen in hun functioneren. Slechts twee regionaal opgezette klachtencommissies beschikken over een eigen website en publiceren hierop tevens het jaarverslag. Opvallende zaken die in alle jaarverslagen naar voren komen zijn:

- A. Een substantieel deel van de klachten wordt niet ontvankelijk verklaard c.q. niet in behandeling genomen. De meest voorkomende reden hiervoor is het feit dat de verhuurder niet voldoende in de gelegenheid is geweest de klacht op te lossen. Bij 6 van de onderzochte klachtencommissies werd de helft van de klachten om voornoemde reden teruggelegd bij de corporatie¹. In een aantal reglementen is hiertoe bepaald dat de zaak twee maal aan de corporatie dient te zijn voorgelegd alvorens de klachtencommissie zich er over mag buigen. Daarnaast is in 6 reglementen bepaald dat de huurder zijn klacht binnen een bepaalde termijn na het ontstaan van de klacht (verschilt per reglement) ingediend moet hebben bij de klachtencommissie. Indien het huurders niet lukt om binnen deze termijn hun klacht in te dienen bij de klachtencommissie heeft dit tot gevolg dat hun klacht niet ontvankelijk wordt verklaard². Bij twee klachtencommissies werd om deze reden de helft van het aantal ingediende klachten niet ontvankelijk verklaard. Tenslotte achten drie klachtencommissies zich ook niet bevoegd indien de klacht tot vergoeding van een geldsom of schadevergoeding moet leiden³. De meeste klachtencommissies begeleiden een eenmaal niet ontvankelijk verklaarde klacht niet meer.
- B. Alle bestudeerde klachtencommissies geven advies in de vorm een bindend advies maar er zijn ook enkele klachtencommissies die daarnaast ter zitting trachten te bemiddelen tussen huurder en corporatie, om zo tot een oplossing van de klacht te komen⁴. Ten aanzien van de adviezen van klachtencommissies kan worden vastgesteld dat slechts in één reglement van een klachtencommissie is bepaald dat de adviezen als bindend worden beschouwd, zonder hier nadere voorwaarden aan te verbinden. In twee reglementen wordt onderscheid gemaakt in soorten zaken waarin het advies van de klachtencommissie altijd bindend is en zaken waarin het advies bindend is, tenzij het bestuur hier gemotiveerd van afwijkt. In alle overige reglementen wordt het advies van de klachtencommissie altijd als bindend beschouwd, tenzij het bestuur van de corporatie hier gemotiveerd van afwijkt. In de helft van de jaarverslagen van de 18 bekeken klachtencommissies wordt melding gemaakt van het niet overnemen van een of twee adviezen van de klachtencommissie. De klager krijgt dan een brief van de corporatie, waarin hem of haar gemotiveerd wordt medegedeeld dat het advies van de klachtencommissie niet wordt overgenomen.
- C. Klachtencommissies doen regelmatig aanbevelingen in hun jaarverslagen aan de corporatie naar aanleiding van klachten. Deze aanbevelingen worden slechts in een enkel geval opgenomen in het hoofdstuk klachten in het algemeen jaarverslag van de corporatie.

¹ Het betreft hier ruim 200 klachten.

² Bij een van de onderzochte klachtencommissies is bijvoorbeeld in het reglement bepaald dat de klacht binnen twee maanden na het ontstaan ervan bij de klachtencommissie dient te worden ingediend. Indien een dergelijke klacht na deze termijn bij de klachtencommissie binnenkomt wordt deze niet ontvankelijk verklaard.

³ Dit leidt er toe dat bijvoorbeeld klachten inzake verhuiskostenvergoeding niet door de klachtencommissie behandeld mogen worden.

⁴ In art. 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (Bbsh) is bepaald, dat de taak van de klachtencommissie is om de corporatie met redenen omkleed te adviseren over de behandeling van klachten.

- D. Slechts twee klachtencommissies hebben hun werkzaamheden geëvalueerd. De meeste reglementen schrijven dit trouwens niet voor, terwijl een evaluatie nu juist wel inzicht geeft in het functioneren van een klachtencommissie. Deze evaluaties hebben veelal wel een vertrouwelijk karakter en worden derhalve meer intern gecommuniceerd dan dat de uitkomsten worden vastgelegd in een jaarverslag van de klachtencommissies.

Conclusies naar aanleiding van het onderzoek

Ik erken dat de grote diversiteit van corporaties tot verschillen kan leiden in de wijze waarop zij thans invulling geven aan de klachtenvoorziening voor huurders.

Niettemin meen ik dat, naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek, de reglementen van corporaties meer gestandaardiseerd zouden moeten worden om een aantal minimale randvoorwaarden voor alle klachtenprocedures bij de afzonderlijke klachtencommissies te kunnen garanderen. Zo verdient het bijvoorbeeld aanbeveling om inzake de ontvankelijkheid van klachten enige uniformiteit in reglementen na te streven, teneinde de rechtszekerheid voor huurders te bevorderen. Hierbij is tevens van belang dat indien een klacht is terugverwezen naar de corporatie, de klachtencommissie krijgt teruggemeld wat er met deze klacht is gebeurd en zo de controle over de afhandeling behoudt.

Tevens geven regionaal opgezette klachtencommissies die een behoorlijk aantal corporaties vertegenwoordigen en klachtencommissies van grote corporaties het best inzicht in hun werkzaamheden en hebben deze commissies ook een voldoende aantal klachten om professionaliteit op te bouwen. Dit zou pleiten voor de totstandkoming van meer regionaal/ gezamenlijk opgezette klachtencommissies en het stellen van minimum-eisen aan klachtencommissies.

Voorts zou de rol van de klachtencommissies in een aantal gevallen actiever mogen zijn. Hierbij wordt bedoeld op het meer begeleiden van huurders, indien hun klachten niet ontvankelijk wordt verklaard of een actievere houding ten aanzien van de uitvoering van het advies van de klachtencommissies.

Tenslotte zouden klachtencommissies een meer evaluerende rol dienen te hebben ten aanzien van hun eigen adviezen maar ook ten aanzien van de effecten die hun adviezen op de corporatie hebben gehad. Ook de corporatie heeft hierbij een belangrijke verplichting voor wat betreft de jaarverslaglegging.

Met AEDES is gesproken over de uitkomsten van het door mijn ministerie gedane onderzoek. Afgesproken is dat AEDES meer ondersteuning gaat bieden aan haar leden in de vorm van een modelreglement en handreikingen om een klachtenprocedure in te richten. Tevens heeft AEDES contact gezocht met de Woonbond, teneinde de wensen van huurders mee te nemen in de acties ter verbetering van het functioneren van klachtencommissies.

In de nieuwe corporatieregelgeving, zal ik opnemen om bij Algemene Maatregel van Bestuur (AmvB) nadere voorschriften te geven omtrent de werkwijze van Klachtencommissies van woningcorporaties.

Ik ben voornemens in die AmvB te regelen:

- de onafhankelijkheid van de klachtencommissies
- de verplichting tot jaarverslaglegging van klachtencommissies
- de toegang van woningzoekenden tot de klachtencommissies.

Ik zal aan de hand van de jaarverslaglegging van corporaties en signalen uit de praktijk bezien of het in de toekomst nodig zal zijn meer voor-

schriften te geven omtrent de werkwijze en de minimale eisen voor de verantwoording van de klachtencommissies in het jaarverslag.

Ik vertrouw u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De minister voor Wonen, Wijken en Integratie,
E. E. van der Laan