



Regionale Klachtencommissie
Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland

Jaarverslag 2015

“Naar een prettig contact”



Vooraf

In het verslagjaar is het aantal klachten gedaald ten opzichte van het vorige jaar. De trend van dalende klachten zet zich voort. De commissie meent dat deze trend te maken heeft met een professionaliseringsslag in de interne klachtbehandeling. Wel heeft de commissie in het verslagjaar een aantal 'ernstige klachten' behandeld.

De commissie constateert verder dat klachten, hoewel minder in aantal, over starheid en strikte toepassing van beleid blijvend zijn. Zij acht die vaak onnodig. Juist bij dit soort klachten merkt de commissie dat haar adviezen in het verslagjaar niet werden overgenomen.

Om die reden vraagt de commissie in dit jaarverslag, en vooral in haar aanbevelingen voor "Prettig contact." Met een open houding, begrip, uitleg en maatwerk kan escalatie in de relatie met de huurder worden voorkomen. Zo simpel kan het zijn.

De commissie vraagt in haar vier aanbevelingen verder aandacht voor nieuwe wet- en regelgeving, modernisering en de acties die van SVNK hierin worden verwacht.

De Regionale Klachtencommissie

De onafhankelijke Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland behandelt klachten van huurders, gewezen en toekomstige huurders. De ingediende klachten moeten gericht zijn tegen corporaties die deel uitmaken van het samenwerkingsverband van de Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (hierna: SVNK) en die aangesloten zijn bij de Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (hierna: commissie). In de regio Noord-Kennemerland beslaat het werkgebied van de commissie de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en in de regio Midden-Kennemerland de gemeente Uitgeest.

De deelnemende corporaties

Op 1 januari 2015 maakten de volgende corporaties deel uit van SVNK:

- Woningstichting Kennemer Wonen te Alkmaar;
- Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland te Alkmaar;
- Woningstichting Van Alckmaer te Alkmaar;
- Woningstichting Ymere (heeft een eigen klachtencommissie);
- Woningbouwvereniging Langedijk te Noord-Scharwoude (heeft eigen klachtencommissie);
- Woningstichting Wooncompagnie te Hoorn (werkt goeddeels met een andere commissie).

Samenstelling commissie

De commissie had op 1 januari 2015 drie leden en een voorzitter:

- mevrouw mr. dr. C. Raat (voorzitter);
- de heer A. Schaaper (lid);
- de heer P. de Bakker (lid);
- mevrouw P.M. Huisman (lid).

De commissie werd in 2015 ondersteund door een secretaris, mevrouw mr. G.M. Pellenkofft.

Overzicht 2009 - 2015

	Klachten	Ontvankelijk	Hoorzittingen	Adviezen	Niet overgenomen	onbekend
2009	45	21	13	9	3	1
2010	48	11	6	4	1	0
2011	46	12	13	9	3	2
2012	29	9	6	3	1	1
2013	22	9	8	2	1	0
2014	21	13	11	11	1	4
2015	14	10	4	6	2	4

De klachten in cijfers

In 2015 ontving de commissie veertien klachten. Van de klachten waren er tien ontvankelijk. In het verslagjaar werden vier hoorzittingen gehouden (de behandeling van de laatst in 2015 ontvangen klacht begin 2016 plaatsgevonden, maar is wel in dit jaarverslag meegenomen).

Klachten per corporatie

<i>Corporatie</i>	<i>aantal wooneenheden</i>	<i>klachten</i>	<i>ontvankelijk</i>
Kennemer Wonen	(10.000)	7	5
Woonwaard NK	(14.500)	3	2
Van Alckmaer	(2.700)	2	1
SVNK		2	2

Overzicht klachten 2015

datum - soort klacht	corporatie	ontvankelijk	hoorzitting	conclusie
3 december 2014 – K – vocht in woning	Woonwaard	nee; al eerder behandeld	-	nvt
22 oktober 2014 – C – vocht en schimmel in woning	Woonwaard	ja	6 maart 2015	ongegrond
23 januari 2015 – G – oneens met factuur;	Kennemer Wonen	nee	-	nvt
20 april 2015 – anoniem – geluid- en stankoverlast en onveiligheidsgevoel buurtbewoner	vAlckmaer	nee	-	nvt
13 mei 2015 – Z – vochtproblemen	Woonwaard	ja, verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
10 juli 2015 – S – klacht over eindafrekening	vAlckmaer	ja , verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
21 juli 2015 – M – uitschrijving woningzoekende i.v.m. niet betalen inschrijfgeld	SVNK	ja	-	gegrond
24 juli 2015 – D – afbladderende verf radiator	Kennemer Wonen	ja; verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
11 oktober 2015 – K – te koop aanbieden woning	Kennemer Wonen	nee; eerst voorleggen aan verhuurder	-	nvt

3 september 2015 – G – verwarmingspijp	Kennemer Wonen	ja ; verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
11 september 2015 – H – tochtende deur & geluid in muur	Kennemer Wonen	ja	30 oktober 2015	gedeeltelijk geground
8 oktober 2015 – K – uitschrijving woningzoekende i.v.m. niet betalen inschrijfgeld	SVNK	ja	-	geground
19 oktober 2015 – K – huissuitzetting	Kennemer Wonen	ja	27 november 2015	geground
11 november 2015 – S – geweigerde woningruil	Kennemer Wonen	ja	22 januari 16	geground

Werkwijze van de klachtencommissie

De klachtencommissie werkt volgens het Reglement Regionale Klachtencommissie SVNK dat in samenwerking tussen verhuurders en huurderbelangenorganisaties op 10 januari 2012 is vastgesteld (hierna: reglement). Een ontvangen klacht wordt aan het reglement getoetst, maar ook aan de geldende wet- en regelgeving. De verhuurder waartegen de klacht is gericht, wordt om een reactie en afschriften van eventueel gevoerde correspondentie gevraagd. Aan de hand van deze informatie wordt besloten of partijen gehoord worden. De commissie brengt vervolgens een advies uit aan de corporatie (in afschrift aan de klager), waarna deze schriftelijk aangeeft of deze het advies zal opvolgen of niet.

De hoorzittingen en adviezen

6 maart 2015, Woonwaard

Klager had al jaren last van stankoverlast, grondlucht en rioollucht uit de keuken. De stankoverlast bij de wc was na 2 jaar klagen verholpen, maar aan de keuken wilde de verhuurder niets doen. Klager had ook veel last van schimmel in de woning en hij wilde graag een schone en gezonde woning voor zijn gezin met drie jonge kinderen.

Advies commissie

De commissie constateerde dat de primaire klacht van C, namelijk de stankoverlast die hij ervoer, serieus en adequaat leek te zijn opgepakt door verhuurder. C had zijn klachten over de stank in huis gemeld en de verhuurder had direct op deze meldingen gereageerd. Er waren ook adviezen gegeven over hoe de stank in de toekomst het beste voorkomen kon worden. Deze klacht is uiteindelijk buiten de klachtencommissie om minnelijk opgelost.

Ten aanzien van de andere klacht die later werd geuit, de schade aan het parket en aan de plint ten gevolge

van lekkage was niet vast komen te staan wat de exacte oorzaak ervan geweest kon zijn en kon derhalve ook niet met zekerheid vastgesteld worden, wie voor de vervolgschade aangesproken moest worden, de verhuurder of de inboedelverzekering van C. In dit geval heeft verhuurder tijdens de zitting gesteld bereid te zijn om de oorzaak van de schade nog nader te onderzoeken.

Met betrekking tot het derde onderdeel, de vocht- en schimmelproblemen, had verhuurder geconstateerd dat in de woning onvoldoende of zelfs niet werd geventileerd vanwege de angst dat het te koud in de woning zou worden. Klager was bovendien van mening dat het vocht in de woning niet van de bewoners afkomstig was en door ventilatie zou kunnen verdwijnen, maar dat het vocht afkomstig was vanuit de grond. De commissie vond het onwaarschijnlijk dat de vocht- en schimmelproblemen in de woning afkomstig konden zijn vanonder de woning. Door verhuurder was wel geconstateerd, en dit werd ook door klager bevestigd, dat de woning onvoldoende tot niet werd geventileerd. Als feit van algemene bekendheid kan worden aangenomen dat in ieder huis, zeker een huis met een groot gezin, in dit geval vijf bewoners, geventileerd moet worden.

De commissie heeft in het advies verwezen naar de site van de Rijksoverheid, waar veel informatie en tips te vinden zijn over ventilatie in de woning. De klachtencommissie heeft C in overweging gegeven om deze tips en adviezen afkomstig van de rijksoverheid ter harte te nemen. Omdat niet was gebleken dat de vocht- en schimmelproblemen te wijten waren aan nalatigheid of ander verwijtbaar handelen door de verhuurder, was de commissie van oordeel dat dit onderdeel van de klacht van C ongegrond was.

30 oktober 2015, Kennemer Wonen

Klager woonde in een woning in Castricum. De klacht ging over het afhandelen door verhuurder van zijn reparatieverzoeken, de communicatie en de werkwijze in het algemeen van verhuurder. Klager huurde al geruime tijd een woning, die de laatste jaren gebreken vertoonde die verhuurder niet daadkrachtig of zelfs helemaal niet oppakte. De verzoeken werden niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld, klager moest meerdere keren mailen of bellen. Gemaakte afspraken werden niet nageleefd en adviezen van externe firma's werden in de wind geslagen. Vooral de constructie van de voordeur en het deurkozijn was een groot irritatiepunt. Deskundigen spraken van slechte constructie door niet passende materialen, maar verhuurder weigerde een en ander te vervangen. Als er iets werd gerepareerd, was het maar half werk. Ook had klager last van geluid in de muur bij wind waarvoor bij verhuurder regelmatig een reparatieverzoek was ingediend. Ook op deze klacht werd te laat of niet gereageerd.

Advies commissie

De commissie constateerde dat verhuurder de klacht met betrekking tot de voordeur van klager erkende. Dit probleem van de constructief verkeerde deur, niet alleen bij klager, maar ook bij buurtbewoners, was al langere tijd bij verhuurder bekend en klager had deze klacht ook reeds vaak geuit. In de buurt was een proefopstelling voor een andere deur uitgevoerd, niet bij klager. Dit bevreedde de commissie, omdat het alleszins voor de hand had gelegen dat verhuurder deze proef bij klager had uitgevoerd. Los daarvan duurde de afhandeling veel te lang. Gelet op de wettelijke regels over het kieren, kromtrekken en goed afsluiten van deuren, kon geconcludeerd worden dat de gebruikte deur niet of nauwelijks aan de eisen voldeed. De commissie vond de klacht op dit onderdeel dan ook gegrond.

Het bleek de commissie ook dat de communicatieproblemen die klager noemde mede voortkwamen uit de manier waarop de reparatie- en klachtafhandeling door bedrijven waaraan deze taak is uitbesteed werd teruggekoppeld aan verhuurder. Verhuurder had de technische taken, de technische afhandeling van reparatieverzoeken en klachten daarover uitbesteed aan een extern bedrijf. Deze uitbesteding ontslaat verhuurder er niet van om te checken bij huurder of een en ander naar tevredenheid is opgelost. Een transparante registratie en terugkoppeling tussen het externe bedrijf en tussen verhuurder en huurder lijkt niet goed te zijn geregeld. Dergelijke niet helder geregistreerde communicatielijnen leiden onherroepelijk tot onduidelijkheid en daardoor ook frustratie bij mensen die een klacht of reparatieverzoek hebben ingediend en niet het idee krijgen dat verhuurder serieus met hun klacht omgaat. De commissie adviseerde

verhuurder om deze afspraken, protocollen of beleidslijnen nog eens kritisch op verbetering te beoordelen met inachtneming van hetgeen de commissie in deze klachtprocedure heeft geconstateerd.

Tenslotte had de klacht ook betrekking op door klager waargenomen irriterend geluid in de muur van zijn woning. Dit onderdeel van de klacht was ongegrond; verhuurder is serieus met deze klacht omgegaan maar het irriterende geluid werd niet door anderen dan klager waargenomen.

27 november 2015, Kennemer Wonen

Klager woonde met drie kinderen in een woning in Uitgeest. Klager was door verhuurder wegens een huurbetalingsachterstand uit zijn woning gezet. Klager schreef dat de huurachterstand onder andere was ontstaan door niet-betaalde alimentatie. Ook schreef klager dat hij verschillende chronische ziektes had. Klager heeft bemiddeling voorgesteld en wilde op de dag van de uitzetting alsnog het volledige bedrag betalen, dit werd echter geweigerd. Klager had te horen gekregen dat verhuurder juist met hem geen regeling mocht treffen. Klager kreeg het gevoel dat vanwege persoonlijke redenen niet met hem werd gecommuniceerd. De hele situatie was des te nijpender, omdat er ook kinderen bij waren betrokken.

Advies commissie

De commissie verklaarde de klacht gegrond. De commissie constateerde dat hier sprake was van een ernstige en zeer vervelende situatie die niet alleen voor klager verregaande negatieve consequenties kreeg maar voor het gehele gezin en de toekomst van klager en zijn gezin. De verhuurder stond formeel in zijn recht om klager uit te zetten, immers, verhuurder beschikte over een vonnis van de rechtbank. Met deze formele constatering was in casu echter niet alles gezegd. Er had op een meer redelijke manier naar de zaak gekeken moeten worden. Blijkbaar werd door verhuurder onder bepaalde omstandigheden een zogenoemd 'tweede-kansbeleid' toegepast. Verhuurder paste dit beleid hier niet toe, omdat er in het voortraject al heel veel was gebeurd en gepoogd met klager en verhuurder geen afspraken met klager kon maken, althans, die werden volgens verhuurder niet nagekomen. Verhuurder was er letterlijk 'klaar mee', men wilde niet meer verder met klager en dit had klager aan zijn eigen gedrag te danken.

De commissie was van oordeel dat verhuurder onder de gegeven omstandigheden een onredelijk harde opstelling koos en zich er blijkbaar geen rekenschap van gaf dat klager na deze huisuitzetting met een veel forsere, in zijn omstandigheden, bijna onoplosbare schuld achterbleef. De commissie kon in het kader van de 'redelijke' beoordeling geen begrip opbrengen voor deze door verhuurder gekozen hardvochtige opstelling, daar waar klager in staat en bereid was om de volledige huurachterstand te betalen op de dag van de aangekondigde uitzetting. Ter zitting stelde klager zelfs dat hij enkele dagen voor die uitzetting de schuld ook al wilde en kon betalen.

De commissie was er, mede in aanmerking nemend dat verhuurder een sociale verhuurder is die uit zijn aard van bestaan nu eenmaal met een bepaalde huurdoelgroep te maken heeft, redelijkerwijs die tweede kans aan klager had moeten geven en de aangeboden betaling had moeten aanvaarden. Dat klager reeds twee maal eerder voor een dreigende huisuitzetting stond, maakt dit oordeel niet anders en gaf verhuurder ook geen geldige reden om nu helemaal 'klaar' te zijn met klager. Verhuurder had niet een dergelijk harde aanpak moeten kiezen met zulke negatieve, verregaande consequenties voor klager en zijn gezin. Die negatieve consequenties waren niet alleen gelegen in het ernstig oplopen van de schulden. Klager was het thans bijkans onmogelijk gemaakt om, bijvoorbeeld via een schuldhulpverleningstraject, uit deze situatie te geraken vanwege het niet langer hebben van een vast woonadres.

De commissie was van oordeel dat verhuurder te kort was geschoten en niet had gekozen voor redelijke probleemoplossing. De commissie heeft verhuurder aanbevolen om toch weer in gesprek te gaan met klager en gezamenlijk naar een oplossing te gaan zoeken. De verhuurder heeft laten weten hierin niet mee te gaan, onder meer op basis van persoonlijke oordelen over het bestedingspatroon en gedrag van klager.

22 januari 2016, Kennemer Wonen

Klagers wonen in een woning in Castricum die zij huren van Kennemer Wonen. Klagers willen om zwaarwegende redenen van woning ruilen met B, woonachtig in Amsterdam. De verhuurder van B heeft toestemming voor de woningruil gegeven. Kennemer Wonen geeft deze toestemming niet omdat er een beleid ligt dat er pas na een jaar tot woningruil mag worden overgegaan, dit om misbruik te voorkomen. Klagers vinden het grotesk dat Kennemer Wonen zoveel weken nodig heeft gehad om de aanvraag af te wijzen op zulke magere gronden. Klagers voelen zich in de communicatie met verhuurder op het verkeerde been gezet. Klagers vinden het onbetamelijk dat verhuurder B negeert. Klagers voelen zich behandeld als mensen die ergens misbruik van willen maken.

Advies commissie

De betrokken 'ruilpartners' hebben hun beweegredenen om te willen verhuizen van en naar Amsterdam en Castricum. Die redenen lijken voor beide partijen geldig en valide. Aan de afwijzing van de aanvraag tot woningruil ligt beleid ten grondslag, waarover de commissie constateert dat de bron en status onduidelijk is. Huurders kunnen eerst een aanvraag tot woningruil indienen als zij minimaal een jaar een woning bij Kennemer Wonen huren. Kennemer Wonen heeft uitgelegd dat de doelstelling van dit beleid is het tegengaan van mogelijk misbruik en het beschermen van mogelijk kwetsbare huurders die onder druk gezet worden om mee te werken aan een woningruil die niet in hun voordeel is.

De commissie zou de doelstelling van een dergelijke beleidsregel theoretisch kunnen begrijpen en er begrip voor kunnen opbrengen dat de ontoelaatbare druk op kwetsbare huurders om anderen te bevoordelen voorkomen moet worden. Naar beide kanten schiet dit beleid echter zijn doel voorbij. De commissie betwijfelt of het beleid potentieel misbruik voorkomt. Immers, ook na een jaar kunnen kwetsbare huurders nog steeds door misbruikers onder druk worden gezet. Het beleid hanteert aldus een tamelijk arbitraire, objectief niet te rechtvaardigen termijn.

Daarbij merkt de commissie op dat beleid nimmer strikt en rigide kan worden toegepast. Beleidsregels dienen richting te geven aan een verhuurder om bepaalde regels toe te passen of om, zoals in dit geval, aanvragen voor woningruil aan objectieve maatstaven te toetsen. Beleidsregels moeten niet tegen de mensen voor wie ze bedoeld zijn werken. Zij ontslaan de medewerkers niet van hun eigen zorgvuldigheids- en motiveringsplicht. Strikte, ongemotiveerde toepassing van beleid leidt tot bureaucratie en onbegrip.

Een juiste toepassing van het beleid zou bijvoorbeeld zijn dat er van een 'nee, tenzij'-principe wordt uitgegaan. Bij woningruilaanvragen moet de verhuurder maatwerk bieden. Medewerkers van Kennemer Wonen zouden de aanvragers voor een persoonlijk gesprek kunnen uitnodigen en zich op zo'n manier een echt beeld vormen van de ruilpartners en de oprechtheid van hun motieven. Bij de huidige toepassing hebben de medewerkers helemaal geen beeld van de partijen en hun motieven.

De commissie wordt gesterkt in haar oordeel dat maatwerk mogelijk is vanwege het beperkte aantal aanvragen voor woningruil; het gaat om nog geen tien aanvragen per jaar. De angst voor ongewenste precedentwerking is bij maatwerk, waarbij gemotiveerd wordt aangegeven waarom wel of niet wordt meegewerkt aan woningruil, niet aan de orde. De commissie was gelet op het bovenstaande van oordeel dat Kennemer Wonen niet op goede gronden kon blijven volhouden dat zij het beleid strikt moet toepassen en adviseerde om de onderhavige aanvraag per direct alsnog in behandeling te nemen. De verhuurder heeft laten weten het advies niet op te volgen, verwijzend naar het beleid en de vrees voor precedentwerking.



Aanbevelingen

1. Prettig contact doet wonderen

Een beetje begrip

De commissie merkt bij sommige medewerkers waarover wordt geklaagd dat hun wijze van optreden bij de huurder niet bijdraagt aan het gevoel te zijn gehoord. Los van de vraag of dit terecht is, wil de commissie hiervoor in dit jaarverslag bijzondere aandacht vragen. Een meer open manier van communiceren draagt bij aan het voorkomen van escalatie en het behoud van wederzijds vertrouwen. Medewerkers moeten begrijpen dat zij 'namens de corporatie' bij huurders langsgaan en dat hun persoonlijke opvattingen er lang niet altijd toe doen.

Ook als medewerkers menen dat zij niets voor de huurder kunnen betekenen, kunnen zij wel begrip tonen voor diens situatie. Heeft de huurder op enig moment een punt, dan zou het de medewerkers sieren om dit direct te erkennen en eventueel excuses aan te bieden. De commissie beveelt aan om kennis te nemen van de vele handleidingen en tips die door de organisatie "Prettig contact met de overheid" en de Nationale ombudsman zijn opgesteld.

Coullance

De commissie constateert in 2015 in verhoogde mate dat star met de klagers wordt omgaan. De commissie ziet dat in veel klachtdossiers al veel is gebeurd en dat daardoor aan de zijde van de verhuurder irritatie en starheid richting de huurder ontstaat. Menselijkerwijs is irritatie bij de medewerker te begrijpen, maar toch is de commissie van oordeel dat gelet op de doelgroep juist van een sociale verhuurder een hoge mate van coullance en oplossingsgerichtheid mag worden verwacht.

Regels en ruimte

Medewerkers beroepen zich voorts ten opzichte van een huurder op regels die soms helemaal niet bestaan, of waarin doorgaans veel ruimte voor maatwerk zit die niet wordt geboden. Dat geldt in versterkte mate voor beleid, dat juist niet bedoeld is om strikt te worden toegepast, maar waarvan moet kunnen worden afgeweken. Zeker in deze tijd kan een corporatie niet volstaan met een ongemotiveerde verwijzing naar regels en moeten zij kunnen omgaan met tegenspraak van een mondige huurder. Ook zouden medewerkers een gevoel moeten ontwikkelen voor het moment waarop zij een klacht niet meer zelf moeten oppakken, maar aan een collega of leidinggevende moeten overlaten. Dat is geen gezichtsverlies, maar professionaliteit.

De commissie ziet dat vaak een beroep op regels of beleid wordt gedaan uit vrees voor precedentwerking. Hoewel dat begrijpelijk is, is dat zeker bij beleid niet altijd terecht. Als er ruimte in regels zit, moet daarnaar worden gezocht om een redelijke oplossing te bieden. Beleid moet alleen worden toegepast als het doel van dit beleid ermee dichterbij komt. Zit het beleid in een concreet geval juist in de weg, dan mag de verhuurder daarvan afwijken. Dat vergt meer uitleg, maar het leidt uiteindelijk tot tevredener huurders en medewerkers.

2. Huisvestingsverordening uitvoeren

De commissie vraagt het bestuur van SVNK herhaalde aandacht voor een kwesties die verband houdt met de Huisvestingsverordeningen die in de regio gelden (en die gelijkkluidend zijn). Met de inwerkingtreding van de Huisvestingswet 2014 is het nodige veranderd. Er is op uitvoerend niveau nog steeds onduidelijkheid over de in eerdere verslagen en vergaderingen besproken besluiten tot in- en uitschrijving van woningzoekenden, met namen vanwege niet betalen. Tot medio 2015 waren dit Awb-besluiten, ten aanzien waarvan bezwaar open stond bij de gemeenten. Een klachtprocedure over uitschrijvingen in die

periode was en is om die reden niet mogelijk. Toch komt het nog voor dat op basis van 'eigen regels' de corporaties mensen uitschreef zonder enige grondslag.

Geen uitschrijving op basis van niet voldoen inschrijfgeld

De tot en met 2013 geldende Huisvestingsverordeningen kenden niet het betalen van inschrijfgeld (leges) als vereiste voor inschrijving - ook kon daarom op basis van het niet voldoen van (jaarlijks) inschrijfgeld leiden tot uitschrijving. Omdat niet de eigen regels van SVNK, maar de oude Huisvestingsverordeningen hier leidend waren, moeten in beginsel alle uitschrijvingen ongedaan worden gemaakt.

Op inschrijvingen van voor juli 2015 blijven op grond van het overgangsrecht (art. 16 van de nieuwe Huisvestingsverordeningen) de oude inschrijvingen bestaan. Er is binnen SVNK de praktische werkwijze ontstaan dat in elk geval iedereen die zich hierover beklagt, weer wordt ingeschreven met de oude datum. De commissie adviseert om deze handelwijze voor de oude gevallen (uitschrijving voor juli 2015) te blijven volgen.

Nieuwe Huisvestingsverordeningen

Vanaf 2015 gelden de nieuwe Huisvestingswet en nieuwe (gelijkluidende) Huisvestingsverordeningen in de regionale gemeenten. In de Huisvestingswet 2014 staat, anders dan in de voorgaande wet, helemaal niets over inschrijving van woningzoekenden. In de memorie van toelichting staat dat bewust geen verplichting daartoe is opgenomen: "Voorstelbaar is dat de gemeente geen behoefte heeft dat te reguleren en zulks aan de verhuurders overlaat."

Volgens artikel 4 van de nieuwe Huisvestingsverordeningen dragen woningcorporaties zelf de zorg voor het aanleggen en bijhouden van een uniform inschrijfsysteem van woningzoekenden ("register"). Zij stellen regels op over de wijze van inschrijving, registratie van gegevens, opschorting en einde van de inschrijving. In artikel 13, tweede lid, waarin het college (niet de corporaties) de rangorde bepaalt voor het toewijzen van een woning (verlenen vergunning), wordt verwezen naar het door de corporaties bijgehouden register van woningzoekenden als bedoeld in artikel 4 van de verordening. In- en uitschrijving van woningzoekenden is met deze nieuwe regels weer een bevoegdheid van de corporaties zelf, en dus worden klachten daarover door de commissie behandeld.

Acties door SVNK

Er moet, ook in 2016, het nodige gebeuren. In elk geval kan, zolang SVNK niet een volledig en transparant inschrijfsysteem heeft, SVNK zich op haar eigen regels over (jaarlijkse) betaling niet beroepen. Het lijkt bovendien raadzaam dat de facturatie zeer zorgvuldig gebeurt. Een jaarlijks mailtje of een brief daarover lijkt daarvoor niet voldoende, nu de gevolgen van uitschrijving groot kunnen zijn. Zo lang deze kwestie niet is opgelost, heeft de commissie niet veel andere mogelijkheid dan alle klachten van na juli 2015 op voorhand gegrond te verklaren.

3. Klachtbehandeling processueel stroomlijnen

Afdoening hoger in de organisatie

De commissie constateert ook in 2015 dat klachten meestal door de medewerkers van de corporatie worden behandeld. De commissie adviseert om klachten op hoger niveau te laten behandelen, inclusief de vertegenwoordiging bij hoorzittingen. Het voordeel daarvan is dat een leidinggevende een meer objectieve kijk op de klacht kan hebben. Verder heeft deze meer mandaat om toezeggingen te doen. Daarnaast draagt het laten behandelen van klachten door leidinggevendenden ook bij aan de bescherming van de medewerkers.

Procesdossier en 'verweerschrift'

Een andere aanbeveling betreft de dossiervorming. Wanneer een klacht op een hoorzitting behandeld wordt, wil de commissie graag alle stukken die op de zaak betrekking hebben in een geordend procesdossier (per mail) inclusief een verkorte weergave van de stappen die eerder zijn genomen, in een soort stappenplan, ontvangen. Een duidelijk dossier verbetert de kwaliteit van de klachtbehandeling. Bij dit

dossier zou de commissie ook graag een schriftelijke reactie voorafgaande aan de klachtbehandeling ontvangen.

Terugkoppeling

De commissie krijgt niet in alle klachtprocedures de volgens het reglement verplichte terugkoppeling van de verhuurder over de afhandeling van de klacht en of het advies wel of niet is overgenomen. De commissie zou deze schriftelijke terugkoppeling, bijvoorbeeld een kopie van de brief die aan de klager wordt gestuurd, in alle toekomstige klachtprocedures graag ontvangen.

4. Modernisering

Opnemen geldend reglement en geldend recht

De commissie constateert dat de sterk verouderde regeling voor de behandeling van klachten nog op de website van SVNK staat. Ook verwijzingen en inhoudelijke informatie door de corporaties is soms achterhaald. De commissie vraagt in het belang van de mogelijke klagers om deze informatie zo spoedig mogelijk te actualiseren.

Digitaal klachtenloket in 2016

De commissie is in 2014 het overleg begonnen met SVNK zodat klagers hun klacht niet meer alleen op papier, maar ook digitaal bij de commissie kunnen indienen. Daarvoor hebben de nodige positieve besprekingen plaatsgehad. De commissie hoopt dat in 2016 de website hierop zal worden aangepast.

Overige activiteiten van de commissie

De commissie kwam in het verslagjaar eenmaal bijeen om het werk en de werkwijze te evalueren en om het concept jaarverslag te bespreken. Er heeft over het jaarverslag van 2014 geen overleg met het bestuur van SVNK plaatsgehad; dit zal gebeuren gelijktijdig met de bespreking van het hier voorliggen verslag over 2015. De reden is dat het jaarverslag 2014 door omstandigheden later door de commissie is uitgebracht.

Rooster van aftreden klachtencommissie

In voorgaande jaren nam de commissie in het jaarverslag een rooster van aftreden van de leden van de klachtencommissie bij. Aangezien dit tot de verantwoordelijkheid van SVNK behoort, zal de commissie dit niet meer in het jaarverslag opnemen.