

Klachtencommissie

Wonen

Zuid-Holland

Toelichting bij

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH): convenant 2021

Het Convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, dat per 1 januari 2015 in werking trad, is al geruime tijd aan herziening toe. Die wens is herhaaldelijk besproken tijdens vergaderingen van Contactpersonen van deelnemende corporaties en de Stuurgroep. Het nut en de noodzaak van herziening zijn eveneens beschreven in het Jaarverslag en op actielijstjes. Deze voorgeschiedenis kan worden samengevat in tien aandachtspunten, die als toelichting kan dienen:

- 1) Het vigerende Convenant, op zichzelf beschouwd, nodigde uit tot 'renovatie'. Dit document ging niet alleen over doel, organisatie en middelen van samenwerking van corporaties en huurdersorganisaties in een regionale klachtencommissie, maar ook over het karakter van een advies van de Klachtencommissie. Convenant en Klachtenreglement spraken elkaar soms tegen. Het begrippenapparaat en het onderscheiden van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken liet te wensen over.
- 2) In de afgelopen jaren is wet- en regelgeving met betrekking tot behandeling van klachten van huurders over het doen en nalaten van corporaties en andere verhuurders veranderd:
 - Sinds 1 juli 2015 bestaat die wettelijke basis uit art. 55b lid 3 Woningwet (elke corporatie moet een klachtencommissie hebben) en uit art. 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (minister BZK kondigt een uniform klachtenreglement af, het Voorbeeld-Reglement van Aedes).
 - Op genoemd Voorbeeld-Reglement van Aedes, dat op 15 oktober 2018 werd afgekondigd met onmiddellijke inwerkingtreding, is ons vernieuwde Klachtenreglement GCWZH 2019 afgestemd. Op 1 februari 2019 trad dit Klachtenreglement in werking.
 - Sinds 1 januari 2019 gelden de nieuwe leden 5 en 6 van art. 4 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte: een partieel hoger beroep bij de huurcommissie na onze behandeling van klachten. 'Partieel', want niet elke klacht is ontvankelijk bij de HC, bijvoorbeeld: geen klacht van een bedrijfsruimte-huurder, een consument-koper, of een kandidaat-huurder en alleen de huurder van een gereguleerd verhuurde woning. Indien huurder en verhuurder dat gezamenlijk verzoeken kan de HC hen overigens wel adviseren (art. 5 lid 3 UHW).
 - Naast deze specifieke wet- en regelgeving moest de klachtencommissie ook bescherming van persoonsgegevens verbeteren, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3) Onze samenwerking schaalde op van 22 woningcorporaties bij de start per 1 januari 2015 naar 33 deelnemers op heden. Dat impliceert ook betrokkenheid van meer huurdersorganisaties en huurders. Die schaal verplicht tot meer professionaliteit qua organisatie én klachtenbehandeling. Maar ook tot wat aanpassing van regels en procedures, zorg voor effectieve besluitvorming met behoud van de samenwerking tussen woningcorporaties en huurdersorganisaties (geen verzelfstandiging).
- 4) Van 'geschillencommissie' naar 'klachtencommissie' impliceert eveneens een naamsverandering, zoals afzonderlijk is toegelicht (zie desbetreffende bijlage). Nog korter gezegd: deze verandering van naam sluit aan bij begrippen die worden gebruikt in wet- en

regelgeving, alsook in het Klachtenreglement. Dat draagt bij aan het voorkomen van verwarring. Bovendien ziet de naamsverandering op het benadrukken van soft skills en op het zoeken naar verbindingen. Deze waarden stonden ooit voorop: dat corporaties en huurders, in onderling overleg, dichtbij huis en haard, kosteloos, een eenvoudige, transparante en effectieve klachtenbehandeling wilden. Dat zijn waarden die nu, misschien wel meer dan ooit, reflectie verdienen. Eenduidig gebruik van begrippen helpt daarbij.

- 5) Het doel van ons Convenant moet meteen klip en klaar zijn. Dat idee leidde tot het herschrijven van de inleidende paragraaf 'Doel van dit convenant'. Want alleen wie een duidelijk doel voor ogen heeft kan doelmatig en effectief zijn. Dat moet steeds blijken in opeenvolgende artikelen van dit Convenant.
- 6) Wat helpt is het duidelijker onderscheiden en benoemen van wie primair verantwoordelijk zijn voor goede klachtenbehandeling: de woningcorporaties, zij het onder invloed en met inbreng van huurdersorganisaties.
- 7) Vervolgens is het bespreken van de belangrijkste actoren van belang. Dat wil zeggen: de Klachtencommissie, het overleg via vertegenwoordiging door contactpersonen van corporaties, de dagelijkse behartiging van zaken door de Stuurgroep, het Secretariaat én onze Administratie. Deze herziening moet helder omschrijven dat het gaat om gezamenlijke behandeling van klachten, met een gepaste verdeling van bevoegdheden en taken opdat we conflicten vermijden en een slagvaardig geheel blijven.
- 8) Hoe minder we uitgeven aan klachtenbehandeling, hoe meer corporaties kunnen besteden aan bouwen, onderhouden en aan het betaalbaar houden van huren. Dat vergt heldere afspraken over vaste en variabele kosten en hoe we die verrekenen. Dat is transparanter omschreven in de paragraaf 'Administratie en verevening van kosten.'
- 9) Ons Convenant beoogt samenwerking van corporaties en huurdersorganisaties. Maar je moet ook afscheid kunnen nemen, een nieuwelings toelaten of regels wijzigen. Deze onderwerpen vergen duidelijke afspraken. Die zijn nu wat meer uitgewerkt in de paragraaf 'Beëindiging deelname, toelating deelnemers en wijziging Convenant', conform onze in die praktijk gegroeide afwikkeling van besluiten. Die heeft daardoor een grondslag gekregen.
- 10) Waar mensen samenwerken stuit je altijd op onvoorziene omstandigheden, waarin ondanks het ontbreken van regels en procedures voortgang nodig is. Dat is de idee achter het toevoegen van artikel 25, de slotbepaling.

Stuurgroep GCWZH, 5 oktober 2020.