

Jaarverslag 2023 externe geschillencommissie

Parteon – WormerWonen – Zaanams Volkshuisvesting – Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

1. Inleiding

Parteon, ZVH en WormerWonen hebben gezamenlijk een externe geschillencommissie ingesteld. Medio 2020 heeft ook Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV) zich aangesloten. De huurders van woongelegenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie in te dienen bij een klachtencommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak de toegelaten instelling te adviseren over de afdoening van de klacht. De toegelaten instelling vervolgens, dient de klager schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden.

De externe geschillencommissie is in de meeste gevallen het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren en kan de corporatie inzicht krijgen in eventuele fouten en tekortkomingen. Een klacht kan daarom pas bij de commissie ingediend worden als het werkapparaat eerst de kans heeft gehad de klacht te behandelen.

Niet elke klacht hoort bij de externe geschillencommissie thuis. Zo is er de Huurcommissie, kan iemand ook naar de rechter stappen of kan de klacht thuishoren bij Woningnet of de Stedelijk Klachtencommissie voor de woonruimteverdeling.

De geschillencommissie dient vanuit een onafhankelijke positie tot een goede afweging te komen, op voldoende afstand van partijen. Daarom is in de commissie geen plaats voor werknemers van een aangesloten corporatie of leden van een bewonerscommissie of huurdervereniging. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken. Vandaar dat de leden afkomstig dienen te zijn 'uit de kring van, maar niet namens (corporatie of huurderorganisatie)'.

2. Samenstelling

De samenstelling van de geschillencommissie ultimo 2023:

- De heer mr. B.(Barry) Schildwacht. Bedrijfsjurist bij Ymere; oprichter APK Juristen; voorzitter geschillenadviescommissie Kennemerland en IJmond.
Onafhankelijk voorzitter.
- Mevrouw K.(Klazien) Hartog. Lid Dagelijks Bestuur Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier; eigenaar Novakh: levens-(testamenten), executele en vereffening.
Lid benoemd uit de kring van de huurders.
- Mevrouw A.M. (Marian) Rudolphus – AMR Verhuur Advies Woningen, zittingslid Huurcommissie.
Lid benoemd uit de kring van de verhuurders.

3. Rooster van aftreden

Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor elk jaar op 1 juli een lid aftreedt. Bij vervulling van tussentijdse vacatures treedt het nieuwe lid in het rooster van aftreden in de plaats van het lid dat hij vervangt. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal twee nieuwe termijnen van vier jaar.

Het rooster van aftreden met ingang van 1 januari 2023:

Naam	Benoemd/ herbenoemd	Aftredend per	Herbenoembaar
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd	1 juli 2024	Ja
A.M. Rudolphus, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2022 Benoemd	1 juli 2026	Ja
K. Hartog, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2017 Benoemd 1 juli 2020 Herbenoemd 1 juli 2023 Herbenoemd	1 juli 2026	Nee

** In het in 2021 gewijzigde Klachtenreglement (naar Aedes richtlijnen) is opgenomen dat voor leden die ná 2021 worden benoemd, een termijn van vier jaar geldt.*

4. Secretariaat

Het secretariaat van de Geschillencommissie is ondergebracht bij Parteon. Als ambtelijk secretaris trad in 2023 op mevrouw S. Olensky (Secretariaat Management).

5. Geschillen

Geschillen dienen schriftelijk bij het secretariaat te worden ingediend. Daarvoor is een meldingsformulier ontwikkeld. Dat is verkrijgbaar bij de aangesloten corporaties op kantoor en tevens via de website. Ook is er voldoende informatiemateriaal beschikbaar, zowel in de vorm van een folder als via de betreffende websites.

Voor de ontvankelijkheid en de verdere afhandeling van geschillen wordt verwezen naar het Klachtenreglement.

De geschillencommissie ontvangt regelmatig klachten die de interne procedures bij de aangesloten corporaties nog niet geheel hebben doorlopen. Die worden dan ook doorgestuurd naar de betreffende corporaties en niet geregistreerd als 'ontvangen klacht'.

In 2023 heeft de geschillencommissie in totaal **1 klacht** ontvangen (WOV). De klacht is eind 2023 opnieuw gemeld en ontvankelijk verklaard door de commissie. De hoorzitting zal plaatsvinden in 2024. Er is **1** hoorzitting geweest met betrekking tot ZVH (*geschil gemeld eind 2022*).

ZVH

Hoorzitting(en):

23.01 – geschil betreft 'verkeerd advies ZVH' inzake wijziging tenaamstelling bij echtscheiding.

Eind november 2022 is het geschil gemeld bij de geschillencommissie; de klacht is ontvankelijk verklaard en de hoorzitting vond plaats op 2 februari 2023.

Op deze zitting wordt alleen het advies behandeld dat klager stelt te hebben gehad van ZVH in de aanloop naar de echtscheidingsprocedure. Vanwege een uitspraak van de rechter is daarom met ingang van 21 juli 2022 de tenaamstelling van de woning overgegaan op naam van de ex-vrouw. Volgens klager gingen zowel hij als zijn ex-vrouw er echter vanuit dat zij de woning niet toegewezen zou krijgen omdat zij niet aan de inkomensvoorwaarden voldeed.

De Gemeente Zaanstad zou klager en zijn ex-vrouw hebben geadviseerd bij een urgentieaanvraag voor een sociale woning, de wijziging tenaamstelling bij ZVH aan te vragen aangezien de ex-vrouw de woning niet zou kunnen betalen. Klager stelt dat - volgens de gemeente - de vrijesector woning omgezet zou kunnen worden naar een sociale huurwoning en dat de ex-vrouw vanwege de urgentieprocedure moest kunnen aantonen dat zij er alles aan gedaan heeft de echtelijke huurwoning te behouden.

In een onderhoud met een verhuurmakelaar van ZVH zou door of namens ZVH zijn verklaard dat dat de rechter een inkomenstoets zou doen in, tijdens of bij de behandeling van de echtscheidingsprocedure en dat de woning zodoende niet aan de ex-vrouw zou kunnen worden toegewezen vanwege onvoldoende inkomsten.

De uitkomst van de rechtszaak heeft klager dus verbaasd. Ondertussen was ook de termijn om beroep in te stellen tegen de uitspraak van de rechter verlopen. Klager zou de situatie aan ZVH hebben uitgelegd en hebben aangegeven dat zijn ex-vrouw als achterblijvende huurder niet aan de voorwaarden voldoet voor de woning (zoals het betalen van de huur) zoals op de website van ZVH staat aangegeven onder het kopje "uit elkaar gaan/scheiden".

Klager hoopt tot een goede oplossing te komen en dat de woning alsnog aan hem wordt toegewezen.

De medewerker van ZVH verklaart desgevraagd dat het 'advies' waarover klager het heeft bij haar niet bekend is; ook niet met welke medewerker ZVH dit zou zijn besproken, wanneer, waarom, etc. ZVH vervolgt haar betoog en verklaart verder dat zij in zijn algemeenheid altijd een uitspraak van de rechter volgt/naleeft. Het was ZVH bekend dat het inkomen van de achterblijvende huurder niet toereikend was. Bij de wijziging tenaamstelling is daarom ook direct aangegeven/geadviseerd dat er mettertijd naar een andere, meer betaalbare woning gezocht dient te worden.

Het advies dat door de gemeente zou zijn gegeven (*de vrije sectorwoning omzetten naar een sociale huurwoning*) is administratief gezien niet eens mogelijk en wordt door ZVH niet herkend.

De ex-vrouw heeft inmiddels inderdaad een andere woning toegewezen gekregen en de huurovereenkomst van betreffende woning is opgezegd. De woning wordt dus weer aangeboden op de woningmarkt, op de reguliere wijze die daarvoor is bepaald.

Klager geeft wederom aan aanspraak te willen maken op de woning, aangezien hij altijd de huur heeft betaald en ZVH de betalingen heeft geaccepteerd; dat geeft volgens hem toch ook bepaalde rechten. Graag hoopt hij dat ZVH zijn persoonlijke belangen in ogenschouw wil nemen; ook rekening houdend met de omgangsregeling voor de kinderen. De medewerker van ZVH benadrukt dat volgens haar de hoorzitting betrekking heeft op het 'advies' dat ZVH zou hebben gegeven.

Advies externe geschillencommissie (EGC):

De klacht van klager spitst zich feitelijk toe op de vraag of ZVH klachtwaardig zou hebben gehandeld in de aanloop naar de echtscheidingsprocedure op de manier waarop ZVH klager zou hebben geadviseerd. Een schriftelijk advies van ZVH daaromtrent ontbreekt, terwijl ZVH schriftelijk en ter zitting heeft verklaard zich niet te herkennen in dit vermeende advies dat aan klager zou zijn gegeven. Zo is niet duidelijk door wie, wanneer en hoe er zou zijn geadviseerd.

De EGC concludeert dat niet is, of kan, komen vast te staan dat ZVH op een bepaalde manier zou hebben geadviseerd. De EGC kan om die reden onmogelijk toetsen of ZVH wel/niet klachtwaardig zou hebben gehandeld. **De EGC acht de klacht om die redenen ongegrond.**

De stelling dat klager bepaalde huurrechten zou hebben verkregen doordat hij huur is blijven betalen, maakt geen onderdeel uit van de klacht zoals dat aan de EGC is voorgelegd, maar de EGC voelt zich wel geroepen om daar het volgende over te overwegen. Klager wordt niet gevolgd in zijn stellingname. De rechter heeft de woning toegewezen aan de ex-vrouw van klager. De omstandigheid dat klager huur is blijven betalen, brengt geen verandering in die uitspraak noch de gevolgen van die uitspraak. Voor zover klager heeft bedoeld dat er – kort samengevat – een huurovereenkomst is ontstaan doordat er een tegenprestatie is verricht (de betaling) voor het gebruik van het gehuurde, geldt dat ZVH de woning ondubbelzinnig niet aan klager heeft aangeboden en het een ieder vrijstaat om bevrijdend te betalen voor een ander. Ook dit argument/standpunt helpt klager niet en ieder geval kan niet worden gezegd dat het standpunt van ZVH – inhoudende dat er een einde is gekomen aan de huurovereenkomst met klager – in dat opzicht klachtwaardig is.

De commissie verklaart de klacht van klager ongegrond en adviseert het bestuur van ZVH ex artikel 9 van het Reglement vast te stellen dat ZVH inhoudelijk juist heeft gehandeld bij de behandeling van de door klager ingediende klacht.

De directeur-bestuurder van ZVH (F. Storm) heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat ZVH het advies van de commissie overneemt.

Geschillencommissie Parteon - WormerWonen - ZVH - WOV

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Parteon	3	1	1	1	1	0
WormerWonen	0	1	0	0	1	0
Zaandams Volkshuisvesting	0	2	0	0	0	1
WOV			0	0	0	0

Wormerveer, januari 2024



B. Schildwacht
voorzitter

M. Rudolphus
lid uit de kring van
de verhuurders

K. Hartog
lid uit de kring van
de huurders