

Jaarverslag 2022 externe geschillencommissie

Parteon – WormerWonen – Zaandams 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. Tegen de beslissing van het bestuur of de directie is geen beroep mogelijk, het is een eindbeslissing.

De externe geschillencommissie is 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 externe geschillencommissie is daarbij in de basis gebonden aan het door Aedes opgestelde klachtreglement.

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 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 2022:

- De heer mr. B.(Barry) Schildwacht. Bedrijfsjurist bij Ymere; oprichter APK Juristen.
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.

- De heer G.(Ger) Buijs - Manager Klant & Woning Habeko wonen.

Lid benoemd uit de kring van de verhuurders (tot en met 30 juni 2022)

- Mevrouw A.M. (Marian) Rudolphus. Marsalo BV, advies voor kleine verhuurders, zittingslid Huurcommissie

Lid benoemd uit de kring van de verhuurders (met ingang van 1 juli 2022)

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 2022:

Naam	Benoemd/ herbenoemd	Aftredend per	Herbenoembaar
B. Schildwacht, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2020 Benoemd	1 juli 2024	Ja
G. Buijs, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2013 Benoemd 1 juli 2016 Herbenoemd 1 juli 2019 Herbenoemd	1 juli 2022	Nee
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*	Ja

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

4. Secretariaat

Het secretariaat van de Geschillencommissie is ondergebracht bij Parteon. Als ambtelijk secretaris trad in 2022 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 reglement.

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 2022 heeft de geschillencommissie in totaal **2 klachten** ontvangen (WormerWonen en ZVH).

Er zijn **2** hoorzittingen geweest: **1** met betrekking tot Parteon (*gemeld in 2021*), **1** met betrekking tot WormerWonen. De klacht van ZVH wordt in een hoorzitting in 2023 behandeld.

Parteon

Hoorzitting(en):

22.01 – geschil betreft verzoek om compensatie als gevolg van lekkage sedert 2019.

Eind november **2021** is het geschil gemeld bij de geschillencommissie; de klacht is ontvankelijk verklaard en de hoorzitting vond plaats op 20 januari 2022.

Klager is sedert februari 2019 woonachtig op het adres en gaf al direct te kennen, te hebben

opgemerkt dat er vochtproblemen waren en ook problemen met de kozijnen en de keuken. De problemen zijn uiteindelijk pas eind 2021 definitief verholpen en de klachten verdwenen. Ondertussen had klager zich ook bij de Huurcommissie (HC) gemeld over de aanhoudende vochtproblemen. De HC heeft op 27 juli 2021 uitspraak gedaan in de kwestie en klager een huurcompensatie toegekend van 10 maanden. Klager was het niet helemaal eens met de uitspraak maar heeft geen bezwaar aangetekend tegen de uitspraak. Parteon heeft de uitspraak van de HC overgenomen. Toch heeft klager ondanks de uitspraak van de HC zich tot de Interne Klachtencommissie (IKC) Parteon gewend met het verzoek om compensatie voor de overige periode dat klager op het adres woont en klachten heeft ervaren. In de hoor- en wederhoorzitting van de IKC op 8 november 2021 heeft de commissie uit coulance nog een extra compensatie voorgesteld voor 5 maanden o.b.v. de berekening van de HC. Klager was het niet eens met dit voorstel en heeft zich daarom tot de externe geschillencommissie gewend. Volgens klager betrof het geschil nu de door Parteon geboden compensatie.

Advies externe geschillencommissie (EGC):

De klacht van klager spitst zich feitelijk toe op de vraag of Parteon klachtwaardig heeft gehandeld door klager geen vergoeding aan te bieden over de periode waar de HC geen uitspraak over heeft gedaan. De EGC stelt voorop dat zij uiterst terughoudend toetst of een aanbod in het kader van de afhandeling van een geschil al dan niet klachtwaardig is. Reden hiervoor is dat het Parteon in principe vrijstaat om een aanbod te doen en het klager vrijstaat dat aanbod wel of niet te aanvaarden.

De HC heeft uiteindelijk de huurprijs verlaagd vanwege een geconstateerd gebrek.

De uitspraak van de HC moet worden gezien als een 'fictieve wilsovereenstemming'. Dat betekent dat de uitspraak moet worden gekwalificeerd als ware Parteon en klager zijn overeengekomen, dat wat de HC heeft uitgesproken. Dat houdt in dat er slechts een huurprijsvermindering is uitgesproken voor het verleden voor de duur van 6 maanden terug te rekenen vanaf het moment dat het verzoekschrift is ingediend.

Om die reden kan niet gezegd worden dat Parteon klachtwaardig heeft gehandeld door zich bij het aanbod na de hoorzitting bij de IKC niet te richten op de periode waar de HC in haar uitspraak geen rekening mee heeft gehouden. Die periode is immers niet langer vatbaar voor vermindering van de huurprijs ten gevolge van een gebrek.

De EGC verklaart de klacht van klager aldus ongegrond.

Ongevraagd advies EGC aan Parteon:

Klager antwoordde tijdens de hoorzitting bij de IKC desgevraagd gecompenseerd te willen worden voor de volle 2 jaar vanaf het moment dat er melding is gemaakt van het gebrek en het moment dat het gebrek uiteindelijk werd verholpen.

Uit de bij de EGC beschikbare stukken blijkt niet dat Parteon hier gemotiveerd antwoord op heeft gegeven, terwijl ook tijdens de hoorzitting bij de EGC Parteon het antwoord op deze vraag schuldig moest blijven. Naar de oprechte overtuiging van de EGC had onderhavig geschil voorkomen kunnen worden als Parteon haar aanbod – dat volledig in lijn is met de wetgeving op dit punt en de tussen partijen vigerende uitspraak van de Huurcommissie – aan klager had gemotiveerd.

De directeur-bestuurder van Parteon (H. Platte) heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat Parteon het advies en ook het 'ongevraagd advies' van de commissie overneemt.

WormerWonen

Hoorzitting(en):

22.02 – geschil inzake afhandeling klacht overlast door corporatie.

Klager is sedert 30 mei 2017 woonachtig op het adres en geeft aan sinds oktober 2020 geluidsoverlast te ervaren van een bovenbuurman. Klager geeft aan in een voornamelijk rustige buurt te wonen, alleen zijn de klachten die klager ervaart structureel. Klager informeert de commissie dat de klachten hebben geresulteerd in een burn-out met voor klager persoonlijk, verregaande gevolgen. In het kader van een re-integratietraject heeft klager op de ochtend van de zitting, in een telefonisch onderhoud met de ambtelijk secretaris, aangegeven daarom ter ondersteuning een medewerker P&O van de werkgever mee te nemen naar de hoorzitting.

Klager beweert elke dag overlast te ervaren (*verwijst voor het soort overlast naar het kopje "Feiten" in de schriftelijke klachtmelding: o.a. luid gepraat, roken [Shisha pijp], muziek/dansen, etc.*) en kan pas

rond 23.30 uur naar bed door de overlast.

Een bemiddelingsgesprek met Beter Buren heeft volgens klager ook niet tot een blijvende oplossing geleid.

Advies externe geschillencommissie (EGC):

De klacht spitst zich feitelijk toe op de vraag of WormerWonen klachtwaardig heeft gehandeld bij de behandeling van de door klager gemelde overlast. De EGC stelt voorop dat zij niet toetst of sprake is van een huurrechtelijk gebrek in de zin van artikel 7: 204 lid 2 BW, aangezien die vraag is voorbehouden aan een kantonrechter en/of huurcommissie. De EGC kan slechts toetsen of WormerWonen in de gegeven omstandigheden in redelijkheid tot haar beslissing heeft kunnen komen en/of zich bij de behandeling van de klacht klachtwaardig heeft gedragen c.q. opgesteld. Dit toetsingskader is tijdens de hoorzitting aan partijen toegelicht en partijen waren zich hier van bewust.

Communicatie: WormerWonen heeft in de stukken reeds erkend dat zij klager op bepaalde momenten beter van dienst had kunnen zijn in de wijze waarop er met klager is gecommuniceerd, zodat het niet aan de EGC is om daar inhoudelijk advies op te geven.

De EGC verklaart dit onderdeel van de klacht gegrond.

Bouwkundig: WormerWonen heeft getoetst op:

- De bouwkundige eigenschappen van het complex. Aangezien het geen nieuwbouwwoning betreft, zijn bepaalde vormen van contact- en leefgeluiden inherent aan het gebouw.
- Of de vermeende geluidsoverlast door meerdere bewoners wordt ervaren en of er meerdere meldingen zijn gedaan; dat bleek niet het geval te zijn.
- Aan de onderbuurman van waar de vermeende geluidsoverlast afkomstig zou zijn, is een bezoek gebracht; de woning is gecontroleerd op bijzonderheden, maar er is niets opvallends geconstateerd.
- De woning van klager is gecontroleerd op geluidslekken; in de woning van de vermeende overlastgever zijn controles uitgevoerd met het geluid van de tv, maar de vermeende overlast kon niet worden geconstateerd.
- Al deze omstandigheden bij elkaar genomen heeft WormerWonen geconcludeerd, dat de vermeende overlast (nog) niet objectief is komen vast te staan en dat er bouwtechnisch geen sprake is van een gebrek in de zin van artikel 7: 204 lid 2 BW.

De EGC verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Overlastveroorzaker: Alle feiten en omstandigheden bij elkaar opgeteld, acht de EGC het begrijpelijk dat WormerWonen onvoldoende aanknopingspunten heeft gezien om vervolgacties te ondernemen. Van evidente objectief bepaalde overlast waartegen WormerWonen handhavend zou moeten optreden is immers niet gebleken. De EGC acht het in die zin begrijpelijk en geheel in lijn met wat van WormerWonen verwacht mocht worden dat WormerWonen klager en de onderbuurman heeft verwezen naar BeterBuren.

De EGC verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Ongevraagd advies EGC aan WormerWonen:

Alhoewel het strikt genomen geen onderdeel van de klacht is geweest, is het de EGC opgevallen dat uit de stukken kan worden opgemaakt dat bij een contactmoment tussen klager en de onderbuurman, klager een hamer heeft meegenomen. Tijdens de hoorzitting heeft deze omstandigheid kort de revue gepasseerd, maar is de onderste steen op dit onderdeel niet boven gekomen. Oorzaak hiervan ligt mede in het feit dat dit onderwerp geen onderdeel uitmaakt van de klacht en dat de verklaring van de onderbuurman op dit onderdeel uiteraard ontbreekt.

De EGC gaat er wel van uit dat WormerWonen een dergelijk bezoek met hamer niet lichtzinnig opvat en duidelijkheid eist op dit punt en haar verantwoordelijkheden daarin neemt.

De EGC adviseert WormerWonen ex artikel 9 van het Reglement vast te stellen dat WormerWonen inhoudelijk juist heeft gehandeld bij de behandeling van de door klager gemelde overlastklachten. De EGC gaat ervan uit dat WormerWonen zelf opvolging geeft aan hetgeen onder randnummer 3-4 (Communicatie) is overwogen.

De directeur-bestuurder van WormerWonen (J. van Nimwegen) heeft klager schriftelijk en gemotiveerd bericht dat WormerWonen het advies en ook het 'ongevraagd advies' van de commissie overneemt.

Afhandeling klacht

Overzicht van de behandelde geschillen over de afgelopen zes jaar:

Aantal behandelde geschillen in de periode 2017 – 2022						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Parteon	3	3	1	1	1	1
WormerWonen	0	0	1	0	0	1
Zaandams Volkshuisvesting	0	0	2	0	0	0
WOV				0	0	0

Wormerveer, januari 2023

mr. B. Schildwacht
voorzitter

M. Rudolphus
lid uit de kring van
de verhuurders

K. Hartog
lid uit de kring van
de huurders