

## De verplichtingen van de toegelaten instelling omtrent afwikkeling van klachten

In 2015 is de *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten* in werking getreden. Deze wet implementeert Europese wetgeving die voorschrijft dat lidstaten verplicht zijn tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken.

Daarom is per 1 juli 2015 in artikel 55b lid 3 van de herziene *Woningwet* en artikel 109 *Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting* opgenomen dat het voorbeeld klachtenreglement van Aedes over de behandeling van klachten van toepassing is op alle toegelaten instellingen.

De meest recente versie van het voorbeeld reglement van Aedes uit 2018 is opgesteld door een werkgroep van bedrijfsjuristen uit de sector en is na kennisgeving aan BZK en de Woonbond op 15 oktober 2018 op de website van Aedes gepubliceerd. ([link](#))

Daarnaast is per 1 januari 2019 in artikel 4 lid 5 van de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte bepaald dat als een verhuurder een door de huurder van een niet-geliberaliseerde woning ingediende klacht niet binnen een redelijke termijn heeft behandeld, dan wel als de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht, de huurder de huurcommissie kan verzoeken uitspraak te doen. Over geliberaliseerde verhuur biedt artikel 5 lid 3 UHW de mogelijkheid voor partijen om overeen te komen dat zij de huurcommissie om advies vragen over een onderwerp waarover zij bevoegd zou zijn uitspraak te doen ware de huur niet geliberaliseerd.

Daarnaast hebben de leden van Aedes in de *Governancecode 2020* zichzelf de verplichting opgelegd om zorg te dragen voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is. (principe 2.5) Als een klacht niet goed is behandeld wordt door de klachtencommissie van de corporatie, bijvoorbeeld omdat de klachtencommissie onredelijk wacht met het in behandeling nemen van de klacht of niet onafhankelijk is, kan een klacht worden ingediend bij de *commissie Governance Code*. Deze commissie toetst of een van de beginselen uit de code is geschonden.

### Huidige ontwikkelingen in de praktijk

De Implementatiewet geeft regels waaraan onafhankelijke buitengerechtelijke geschilbeslechting moet voldoen. Een van die regels betreft de verplichting om transparant te zijn over de afhandeling van klachten, de maximale doorlooptijd van procedures, en de verplichte mogelijkheid om via elektronische weg een klacht in te kunnen dienen.

Begin 2021 kreeg Aedes van externe stakeholders signalen dat het slecht gesteld zou zijn met de transparantie rondom klachtenprocedures in de corporatiesector. Het klachtenreglement van veel corporaties zou niet goed te vinden zijn op de websites van de corporaties en het zou gaan om vaak verouderde reglementen. Bovendien wordt bijna nergens vermeld dat huurders die niet tevreden

zijn over de afhandeling van hun klacht door de corporatie, terecht kunnen bij de Huurcommissie (art 4.5 UHW). In april heeft Aedes op basis van die signalen zelf een onderzoek uitgevoerd.

**Conclusies van ons onderzoek:**

Veel corporaties voldoen niet of onvoldoende aan de wettelijke eisen met betrekking tot de afhandeling van klachten. In sommige gevallen zijn de reglementen van de klachtencommissie niet gebaseerd op het voorbeeld reglement van Aedes 2018 en in veel gevallen voldoen veel corporaties niet aan de eis van transparantie. Ofwel omdat onvoldoende informatie wordt gegeven over de klachtencommissie, de werkwijze en bereikbaarheid. Dan wel omdat informatie ontbreekt over de mogelijkheid voor de huurder om ná het doorlopen van de procedure bij de klachtencommissie de klacht neer te leggen bij de Huurcommissie of de Commissie Governancecode, als de huurder zich niet kan vinden in de wijze waarop de klacht door de corporatie is afgedaan.

**Aedes adviseert corporaties in hun communicatie de volgende richtlijnen te hanteren:**

- Zorg dat informatie over het indienen van een klacht eenvoudig is te vinden op de website. En beschrijf helder uit welke stappen de klachtenprocedure bestaat.
- Vermeld uitdrukkelijk dat de klager bij een onafhankelijke klachtencommissie terecht kan en dat dit onderdeel is van de interne klachtenprocedure.
- Vermeld duidelijk welk reglement van toepassing is op de procedure bij de klachtencommissie en zorg er voor dat het reglement direct te downloaden is.
- Het klachtenreglement moet zijn gebaseerd op het voorbeeldreglement 2018 van Aedes.
- Zorg dat op de website een duidelijke link staat naar de website van de klachtencommissie.
- Vermeld uitdrukkelijk op de website dat de huurder bij de Huurcommissie of de Commissie Governancecode terecht kan, maar pas nádat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend en de klacht vervolgens niet naar behoren werd afgehandeld.