



Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties

Datum: 23 juli 2019
Kenmerk: 19-049, K-2018-036

In de zaak van

[klager], te [woonplaats]

klager

tegen

Stichting Alwel, te Roosendaal

verweerder

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Alwel.

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 13 december 2018 bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie Governancecode) een verzoek ex artikel 11 lid 2 Reglement ('een verzoek om een uitspraak naar aanleiding van een klacht') ingediend door middel van een klachtenformulier met bijlage. [klager] heeft de Commissie Governancecode daarna aanvullend verschillende stukken gestuurd die op de klachten betrekking hebben;
- [klager] heeft op 6 februari 2019 bij de Commissie Governancecode een aanvullende klacht ingediend over de procedure bij de Regionale Geschillencommissie;
- Alwel heeft op 11 april 2019 een reactie op de klachten gegeven;
- [klager] heeft op 14 april 2019 op de reactie gereageerd;
- Alwel geeft op 16 april 2019 aan geen behoefte te hebben aan een nadere reactie;
- De Commissie Governancecode heeft de klachten besproken tijdens haar vergadering van 18 april 2019 en besloten tot een mondelinge behandeling van de klachten in aanwezigheid van partijen;
- De hoorzitting heeft op 12 juni 2019 plaatsgevonden. Daarna heeft de Commissie Governancecode uitspraak gedaan.

Klachten

De klachten hebben betrekking op de woningcorporatie Alwel, alsook meer in het bijzonder op de Regionale Geschillencommissie (hierna: de geschillencommissie).

1. Over *Alwel* klaagt [klager] dat de door haar ingediende klachten over gedragingen van een medewerker van Alwel niet in behandeling worden genomen of worden afgedaan door de medewerker op wie de klacht betrekking heeft (1.a). [klager] voert in de tweede plaats aan dat zij zich niet gehoord voelt door Alwel (1.b). In de derde plaats wordt volgens [klager] de



klachtenprocedure van Alwel op de website en aan de telefoon onvoldoende duidelijk uitgelegd (1.c).

2. Over *de geschillencommissie* klaagt [klager] dat deze haar klacht over de gedragingen van een medewerker van Alwel en de klachtenbehandeling door Alwel niet in behandeling heeft genomen (2.a). Verder kunnen huurders volgens klaagster alleen langs digitale weg klachten indienen. Als het om technische redenen niet lukt documenten in te dienen wordt de klacht volgens [klager] niet behandeld wegens onvoldoende onderbouwing (2.b).

Feiten

De volgende feiten zijn in voldoende mate komen vast te staan.

[klager] huurt een woning van Alwel. [klager] dient in de loop van 2018 verschillende klachten in bij Alwel over door haar ervaren overlast van meerdere burens. In september 2018 wordt door een medewerkster van een welzijnsinstelling over [klager] een OGGZ-melding gedaan. [klager] dient meerdere keren een klacht in bij Alwel en bij de geschillencommissie over gedragingen van een woonconsulent van Alwel. Deze gedragingen hebben zich voorgedaan in het kader van de door [klager] ervaren burenoverlast. [klager] klaagt ook bij Alwel over het niet in behandeling nemen van haar klachten. [klager] ontvangt hierop van de zijde van Alwel twee reacties. Ten eerste een brief van 4 december 2018 van een andere medewerker dan degene over wie zij klaagt, waarin staat dat de klacht niet behandeld zal worden en dat er een OGGZ-melding zal worden gedaan. Ten tweede een brief van 11 december 2018 van de vestigingsmanager waarin ten aanzien van de klacht met betrekking tot de medewerker is vermeld dat "naar inzicht van Alwel de medewerker op een juiste wijze heeft gehandeld, en derhalve het bestuur van Alwel besluit de klacht van [klager] bij Alwel als afgewikkeld te beschouwen". Vervolgens wordt [klager] in deze brief verwezen naar de geschillencommissie.

Op 19 december 2018 dient [klager] een klacht in via de website van de geschillencommissie. Het lukt haar echter niet om meer dan één bijlage te uploaden. Op 6 januari 2019 ontvangt [klager] een ontvangstbevestiging van de geschillencommissie, met het verzoek om binnen tien werkdagen de klacht kort en bondig te formuleren en nader te onderbouwen met documenten. Bij brief van 27 januari 2019 verklaart de geschillencommissie de klacht op grond van het reglement niet-ontvankelijk omdat de klacht niet duidelijk is omschreven en niet nader met feiten is onderbouwd.

Verweer van Alwel

Alwel heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

Alwel geeft aan dat in verband met een fusie de website medio april 2019 wordt aangepast, dit betreft onder meer de informatie over de klachtenprocedure. Daarnaast kunnen huurders klachten ook per post of per telefoon melden bij Alwel. De klacht over gedragingen van een medewerker van Alwel beschouwt Alwel als een ongefundeerde beschuldiging. Indien nodig wordt informatie over huurders gedeeld met welzijnsorganisaties. Er is in januari 2019 een OGGZ-melding gedaan over [klager]. Alwel betreurt het dat het niet is gelukt om met [klager] goed overleg te voeren over haar klachten en geeft in de nadere reactie van 19 april 2019 aan dat een impasse is ontstaan die Alwel klaarblijkelijk niet kan doorbreken.

Reactie [klager]

[klager] bestrijdt dat Alwel alle klachten van huurders in behandeling neemt en onderzoekt. De klachtenprocedure via de website van Alwel is onvoldoende toegankelijk. Alwel reageert



onvoldoende op klachten over medewerkers. De OGGZ-melding werd ten onrechte gedaan en zonder grondslag. In januari 2019 heeft OGGZ geen melding over [klager] ontvangen.

Op dit verweer van Alwel en de reactie van [klager] daarop gaat de Commissie Governancecode, voor zover nodig, hierna in.

Toetsingskader

Voordat de Commissie Governancecode de klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij bevoegd is om inhoudelijk over de klachten te oordelen.

De Commissie Governancecode beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (...), of aan die commissie zijn voorgelegd of waarover de commissie al een uitspraak heeft gedaan. (artikel 12 lid 1 onder f Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties).

In artikel 14 lid 2 van het Reglement is bepaald dat de Commissie Governancecode in haar uitspraak een aanbeveling kan doen over het handelen of nalaten van partijen.

Ontvankelijkheid klachten

De klachten van [klager] zoals die zijn voorgelegd bij de Commissie Governancecode hebben betrekking op Alwel alsook meer in het bijzonder op de geschillencommissie.

1. De klacht over Alwel valt in drie onderdelen uiteen.
 - a. De klacht van [klager] bij de Commissie Governancecode over het niet behandelen van haar klachten door Alwel met betrekking tot de woonconsulente is niet-ontvankelijk vanwege het volgende.

Zoals uit het hierboven weergegeven toetsingskader blijkt, moet de Commissie Governancecode een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk beoordelen als de klacht in behandeling kan worden genomen door een klachtencommissie, is voorgelegd aan een klachtencommissie of als die commissie over die klacht uitspraak heeft gedaan. Met een klachtencommissie kan de geschillencommissie waartoe [klager] zich heeft gewend, gelijk worden gesteld. De klachten van [klager] over het niet behandelen van de klachten door Alwel kunnen in behandeling genomen worden door de geschillencommissie, zijn ook aan die geschillencommissie voorgelegd waarna deze zich daarover heeft uitgesproken. De uitspraak luidde dat de klacht niet-ontvankelijk is. De Commissie Governancecode kan daarom de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandelen: zij biedt geen vorm van hoger beroep.

De Commissie Governancecode voegt hieraan naar aanleiding van de hoorzitting het volgende toe. De brief van Alwel aan [klager] van 11 december 2018 inzake de klacht over de woonconsulente vermeldde dat "naar inzicht van Alwel de medewerker op een juiste wijze heeft gehandeld, en derhalve het bestuur van Alwel besluit de klacht van [klager] bij Alwel als afgewikkeld te beschouwen". Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie Governancecode Alwel de vraag voorgelegd waarom deze brief wel een standpunt of conclusie van Alwel bevat, maar een motivering lijkt te ontbreken. Alwel heeft daarop ter zitting geantwoord dat dit besluit beter gemotiveerd had kunnen worden en dat daar in de toekomst meer aandacht aan besteed zal worden.



- b. De klacht van [klager] over het niet gehoord worden door Alwel nadat zij verscheidene keren een klacht had ingediend is vanwege dezelfde redenen als hierboven onder 1.a niet ontvankelijk. [klager] heeft bij Alwel geklaagd over het zich niet gehoord voelen door Alwel. Vervolgens heeft [klager] zich gewend tot de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft een uitspraak gedaan, namelijk dat de klacht niet ontvankelijk is. De Commissie Governancecode kan daarom de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandelen: zij biedt geen vorm van hoger beroep.

De Commissie Governancecode voegt hieraan naar aanleiding van de hoorzitting het volgende toe. Tijdens de hoorzitting heeft Alwel toegelicht dat de klachtenprocedure als volgt is ingericht. Ingediende klachten worden verzameld door de klachtencoördinator. Deze neemt contact op met de manager van de afdeling waar de klacht betrekking op heeft. De manager vormt zich een oordeel over de klacht, neemt contact op met de medewerker en de huurder en probeert tot een oplossing te komen. Hoe dit proces verloopt is afhankelijk van de klacht, maar de regie ligt steeds bij de manager. In sommige gevallen blijft het horen achterwege en het kan voorkomen dat de medewerker zelf contact opneemt met de huurder over een klacht. Als de manager niet tot een oplossing komt wordt de geschillencommissie ingeschakeld. De Commissie Governancecode beveelt aan om in die gevallen, zoals in het geval van [klager], waarin huurders meermalen vragen om een reactie en aangeven zich niet gehoord te voelen, de betrokkene in persoon te horen en in een gesprek de gelegenheid te geven zich te uiten.

- c. De klacht van [klager] met betrekking tot de onduidelijkheid van de klachtenprocedure van Alwel is niet-ontvankelijk op grond van het volgende.

[klager] klaagt erover dat Alwel via de website onvoldoende duidelijkheid geeft en desgevraagd via de telefoon onvoldoende uitleg geeft over de procedure waarmee klachten bij Alwel kunnen worden ingediend en de wijze waarop die klachten vervolgens worden behandeld. [klager] heeft deze klacht niet aan Alwel en/of de geschillencommissie voorgelegd. Gelet op het toetsingskader beoordeelt de Commissie Governancecode dit verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk.

Tijdens de hoorzitting heeft Alwel overigens desgevraagd bevestigd dat de interne procedure van klachtenafhandeling niet op de website staat beschreven en ook niet anderszins aan huurders kenbaar is gemaakt. Alwel heeft ter zitting gemeld daarin verbetering te zullen brengen door de informatie over de klachtenprocedure meer transparant te maken. Ook het feit dat huurders van de verschillende vestigingen van Alwel een beroep kunnen doen op verschillende externe klachtencommissies zal worden verduidelijkt, aldus Alwel tijdens de hoorzitting.

2. De klacht over de geschillencommissie kent twee onderdelen

- a. De klacht van [klager] dat de geschillencommissie haar klacht niet inhoudelijk heeft behandeld is ontvankelijk. Deze klacht betreft de deugdelijkheid van de klachtenprocedure bij een geschillencommissie en betreft een governance-kwestie. Bij dit type klachten kan de Commissie Governancecode tot inhoudelijke behandeling daarvan overgaan.
- b. De klacht van [klager] over de technische problemen die zij ondervond bij het gebruik van de digitale weg om bij de geschillencommissie een klacht in te dienen betreft de toegankelijkheid van de klachtenprocedure bij de geschillencommissie.

De Commissie Governancecode stelt vast dat [klager] hierover geen klacht heeft ingediend bij Alwel of de geschillencommissie. Zoals in het toetsingskader is aangegeven, kan de Commissie Governancecode bepaalde zaken niet inhoudelijk behandelen omdat



die bij een klachtencommissie (of in het geval van [klager]: een geschillencommissie) thuis horen. Bij een klachtencommissie kunnen niet thuis horen klachten over de toegankelijkheid van de klachtenprocedure van diezelfde klachtencommissie. Daarenboven overweegt de Commissie Governancecode dat de toegankelijkheid van de klachtenprocedure een governance-kwestie betreft. Bij dit type klachten kan de Commissie Governancecode tot een inhoudelijke behandeling daarvan overgaan zonder dat een woningcorporatie, een klachten- of geschillencommissie zich daarover eerder hebben gebogen. De Commissie beoordeelt deze klacht als ontvankelijk.

Beoordeling ontvankelijke klachten

De Commissie beoordeelt de klachtonderdelen 2.a en 2.b over de geschillencommissie.

2.a. Met betrekking tot de klacht dat de geschillencommissie de klachten van [klager] niet inhoudelijk heeft behandeld, overweegt de Commissie Governancecode als volgt.

De geschillencommissie heeft de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandeld, maar de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De reden daarvoor was dat de geschillencommissie aanvullende informatie had gevraagd aan [klager], maar deze informatie niet had ontvangen binnen de daarvoor gestelde termijn. Die aanvullende informatie was nodig omdat volgens de geschillencommissie niet voldaan was aan een van de vereisten van het reglement waaraan de geschillencommissie zich moet houden, namelijk – kort gezegd – dat de klacht duidelijk moet zijn en aangegeven wordt welke beslissing naar het oordeel van de klager moet worden genomen (artikel 6, lid 2). Het reglement van de geschillencommissie vermeldt tevens dat, als de klacht niet binnen een bepaalde termijn is verbeterd of aangevuld, de klacht dan als afgehandeld moet worden beschouwd (artikel 6, lid 3).

De geschillencommissie heeft de klacht van [klager] gezien, haar om aanvullende informatie gevraagd, geconstateerd dat deze informatie niet binnen de gestelde termijn is ontvangen en daarom de klacht als afgehandeld beschouwd. De geschillencommissie heeft daarmee gehandeld volgens het reglement waaraan zij zich moet houden.

De Commissie beoordeelt de klacht over de geschillencommissie als ongegrond.

2.b. Met betrekking tot de klacht dat bij de geschillencommissie sprake is van een ontoegankelijke klachtenprocedure overweegt de Commissie Governancecode als volgt.

Voor de goede werking van een klachtenprocedure is van belang dat huurders direct en op eenvoudige wijze toegang hebben tot de klachten- of geschillencommissie. [klager] ondervond technische problemen bij het indienen van haar klacht via de website. De eerste keer kon zij in het geheel geen account aanmaken, de tweede keer kon zij niet al haar documenten bijvoegen. Desgevraagd gaf Alwel aan niet eerder klachten te hebben ontvangen over de toegankelijkheid van de geschillencommissie via de website en per e-mail. De geschillencommissie had in haar brief van 6 januari 2019 aan [klager] het e-mailadres vermeld waarop [klager] de geschillencommissie kon bereiken, alsmede haar postadres. [klager] is daarmee in de gelegenheid gesteld de bijlagen die zij niet via de website kon uploaden per e-mail of per post aan de geschillencommissie te doen toekomen. Dat zij die mogelijkheden niet heeft benut of op dat moment niet heeft kunnen benutten, is naar het oordeel van de Commissie Governancecode niet het gevolg van enig nalaten van de geschillencommissie.

De Commissie beoordeelt de klacht over de ontoegankelijkheid van de geschillencommissie als ongegrond.



Uitspraak

1. Klachten over Alwel
 - a. De klacht over het niet behandelen van klachten met betrekking tot de woonconsulente door Alwel is niet-ontvankelijk.
 - b. De klacht dat [klager] niet gehoord is door Alwel is niet-ontvankelijk.
 - c. De klacht over de onduidelijkheid van de klachtenprocedure van Alwel is niet-ontvankelijk.
2. Klachten over de Regionale Geschillencommissie
 - a. De klacht dat de geschillencommissie de klachten van [klager] niet heeft behandeld is ongegrond.
 - b. De klacht over de ontoegankelijkheid van de geschillencommissie is ongegrond.

Aanbeveling

De Commissie Governancecode beveelt Alwel aan om in die gevallen, zoals in het geval van [klager], waarin huurders meermalen vragen om een reactie op vragen en/of klachten en aangeven zich niet gehoord te voelen, de betrokkene in persoon te horen en in een gesprek de gelegenheid te geven zich te uiten.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

Mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck
voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van stichting Alwel, conform art. 14 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 14 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties