



**Onderwerp: Uitspraak klacht [klager] vs Baston Wonen**

Ons kenmerk: 18-49

Datum: 13 juli 2018

Geachte [klager],

De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 22 februari 2018 uw klacht ontvangen. Uw klacht gaat over Baston Wonen en over de regionale klachtencommissie waarbij Baston Wonen is aangesloten.

**Uw klacht**

Uw klacht kent twee onderdelen. Het eerste onderdeel ziet op de klachtencommissie die volgens u partijdig is. Het tweede onderdeel betreft onduidelijke informatie over het indienen van een klacht op de website van Baston Wonen.

**Procedureverloop**

U heeft op 23 april 2017 een klacht, gericht aan de directeur-bestuurder van Baston Wonen, ingediend via het e-mailadres "klachtencommissie@baston.nl. Per brief d.d. 9 augustus 2017 heeft u een klacht ingediend bij de klachtencommissie, waarvan de ontvangst bevestigd is bij brief van 10 augustus 2017. Na een hoorzitting op 6 november 2017 heeft de klachtencommissie op 12 februari 2018 een advies uitgebracht en uw klacht ongegrond verklaard.

De Commissie heeft op 22 februari 2018 uw klacht ontvangen. Deze is zowel voorgelegd aan Baston Wonen als aan de klachtencommissie. Op respectievelijk 26 maart 2018 en 19 april 2018 hebben deze een reactie ingediend.

**Toetsingskader**

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen. In artikel 12 lid 1 aanhef en onder sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties staat het volgende vermeld:

"De commissie 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 (...) of aan die commissie zijn voorgelegd of waarover de commissie al een uitspraak heeft gedaan;"

**Klacht met betrekking tot de klachtencommissie**

De klacht die u indiende bij de klachtencommissie had betrekking op de wijze waarop Baston Wonen uw melding over stankoverlast, afkomstig uit de woning van uw buurvrouw, heeft opgepakt. U vond dat Baston Wonen zich daarbij schuldig heeft gemaakt aan belangenverstremming: uw buurvrouw is werkzaam bij Baston Wonen en haar vader, die een verbouwing heeft uitgevoerd bij zijn dochters huis (waaraan de stankoverlast te wijten was) is in het informatieblad van Baston Wonen geprezen voor zijn werkzaamheden als klusjesman. Uw klacht is door de klachtencommissie ongegrond verklaard.



U schrijft dat de partijdigheid van de klachtencommissie is gebleken uit onder andere het volgende:

- Bij het 'voorstelrondje' bij aanvang van de hoorzitting maakte de voorzitter volgens u de opmerking “Deze heren kennen wij nog niet”, waarmee de indruk wordt gewekt niet onpartijdig te zijn.
- U hebt tijdens de hoorzitting geen kans gekregen om inhoudelijk op een memo van de wijkopzichter te reageren aangezien gezegd werd dat al het geschrevene in het dossier duidelijk is en hierover niet in herhaling hoeft te worden gevallen.
- De klachtencommissie negeerde volgens u tijdens de hoorzitting het negatieve feit dat Baston Wonen pas 4 en 5 maanden na de klacht in februari onderzoek deed op de plaats waar volgens u het onderzoek moest plaatsvinden.
- Een commissielid concludeerde iets wat niet tot de competentie van de klachtencommissie behoort.
- Na de hoorzitting heeft de voorzitter volgens u gezegd “Baston is toch een goede verhuurder?” waarmee de indruk wordt gewekt niet onpartijdig te zijn.
- U achtte het verweerschrift van Baston Wonen ingetrokken terwijl de commissie het verweer alsnog ten onrechte beoordeelde als negatieve vermelding jegens u.
- Het voorstel van de klachtencommissie voor een bemiddelingsgesprek werd – nadat u had aangegeven dat niet te willen – gevolgd door de vraag er thuis nog eens goed over na te denken en dat de klachtencommissie te laten weten. De klachtencommissie respecteert daarmee uw argumenten niet en oordeelt wederom negatief over u.
- De klachtencommissie beoordeelt het handelen van Baston Wonen ten onrechte als adequaat en met spoed omdat u zelf muurroosters heeft aangebracht om de afname van de reststank te bespoedigen.

De Commissie overweegt ten aanzien van het voorgaande als volgt.

Zoals uit het hierboven aangeduide artikel 12, eerste lid, onder f van het Reglement blijkt, mag de Commissie zich niet uitspreken over klachten die zien op de inhoudelijke beoordeling door een klachtencommissie en moeten deze niet ontvankelijk worden verklaard. Uw klacht dat de klachtencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat het handelen van Baston Wonen adequaat en met spoed was, heeft niet zozeer betrekking op de inhoud van de uitspraak van de klachtencommissie als zodanig maar op een ander aspect, namelijk de volgens u daaruit blijkende partijdigheid. Dit onderdeel van uw klacht is dan ook ontvankelijk.

Zoals de Commissie al in eerdere zaken heeft overwogen, is het voor het beoordelen van de onpartijdigheid van een klachtencommissie van belang dat uit de uitspraak op een objectieve wijze blijkt welke feiten en omstandigheden aan de uitspraak ten grondslag liggen en dat de conclusie niet onbegrijpelijk is. In de uitspraak van de klachtencommissie staan onder punt 3 de feiten waarop de klachtencommissie haar advies baseert. Bij de Commissie klaagt u niet over de onjuistheid daarvan. Onder punt 4 van de uitspraak worden de verschillende aspecten van uw klachten beoordeeld. De klachtencommissie overweegt dat de rioollucht grotendeels is verdwenen en de resterende stank in de nabije toekomst vanzelf zal verdwijnen. De



klachtencommissie stelt vast dat Baston Wonen steeds adequaat heeft gereageerd op de klachten en overlastmeldingen van klager. Tot slot overweegt de klachtencommissie dat de klacht met bekwame spoed ter hand is genomen, hetgeen uiteindelijk – aldus de klachtencommissie – ook heeft geresulteerd in een oplossing voor het aanpakken van de rioolstank. De conclusie met betrekking tot het handelen van Baston Wonen kan naar het oordeel van de Commissie niet als onbegrijpelijk worden beoordeeld. De Commissie stelt vast dat u het niet met die conclusie eens bent voor wat betreft het adequaat en met spoed handelen van Baston Wonen. Dat de klachtencommissie een ander oordeel heeft, betekent echter nog niet dat zij partijdig is. De Commissie concludeert dan ook dat uw klacht over partijdigheid van de klachtencommissie vanwege haar oordeel over het handelen van Baston Wonen, ongegrond is.

Uw andere klachten hebben betrekking op wat tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie is geschied en waaruit volgens u ook blijkt dat de klachtencommissie partijdig is. De Commissie acht zich in beginsel niet bevoegd om hetgeen tijdens een hoorzitting van een klachtencommissie is geschied, te onderzoeken en te beoordelen aangezien zij dan te zeer treedt in de interne gang van zaken en daarmee de eigen verantwoordelijkheid van een klachtencommissie. De Commissie zal om die reden uw klachten met betrekking tot de hoorzitting niet onderzoeken en beoordelen.

#### **Klacht met betrekking tot de informatie op de internetsite van Baston Wonen**

Het tweede onderdeel van uw klacht heeft betrekking op onduidelijke informatie over het indienen van een klacht op de website van Baston Wonen. De klachtencommissie heeft volgens u ook te mild op de informatie op de internetsite gereageerd. U vindt de informatie misleidend en u wilt dat alle eerdere klachten alsnog worden bekeken.

De Commissie overweegt hierover als volgt.

In de uitspraak van de klachtencommissie wordt vastgesteld dat u een klacht, gericht aan de directeur-bestuurder van Baston Wonen, heeft ingediend op 23 april 2017 via het e-mailadres "klachtencommissie@baston.nl", welke niet ter kennis is gebracht van het secretariaat van de Klachtencommissie. Pas op 10 augustus 2017 heeft uw klacht de klachtencommissie bereikt. De klachtencommissie vermeldt in de uitspraak ambtshalve te hebben onderzocht hoe dit misverstand heeft kunnen ontstaan. Onder punt 4 van het advies overweegt de klachtencommissie ten aanzien van de bewuste pagina op de website:

"Op deze pagina wordt verwezen naar "klachtencommissie@baston.nl". Vervolgens wordt gemeld dat wanneer een klager er niet uitkomt met de corporatie deze zich dan kan wenden tot de Klachtencommissie woningcorporaties. De Klachtencommissie acht dat verwarrend. Uiteraard zal een huurder die een klacht over dienstverlening heeft (of over bejegening) zich tot de corporatie, haar medewerker of een leidinggevende kunnen wenden. Ook in het reglement van de regionale Klachtencommissie is dat een voorgeschreven voortraject. De term 'klachtencommissie' is echter voorbehouden aan een behandeling via de regionale Klachtencommissie woningcorporaties, waarbij deze corporatie zich ook heeft aangesloten. Dat is de op grond van de Woningwet procedureel gewaarborgde en onafhankelijke klachtenafhandeling. De corporatie kent naast de regionale klachtbehandeling bij de Klachtencommissie voor de woningcorporaties Arnhem e.o. geen eigen, interne, klachtencommissie. De Klachtencommissie beveelt de corporatie aan om aan deze verwarring op de website een einde te maken "



U wendt zich over hetzelfde punt tot de Commissie over de uitspraak van de klachtencommissie en over hetgeen Baston Wonen volgens u zou moeten doen.

De Commissie constateert dat de klachtencommissie al heeft uitgesproken dat de website op het punt van verwijzing van klagers verwarrend is en Baston Wonen heeft aanbevolen aan deze verwarring een einde te maken. De Commissie moet uw verzoek om een oordeel hierover te geven niet ontvankelijk verklaren aangezien – zoals aangegeven is onder het kopje 'Toetsingskader' – zij uitspraken van klachtencommissies niet inhoudelijk mag beoordelen. De Commissie is met andere woorden geen beroepsinstantie van klachtencommissies. Overigens heeft Baston Wonen in reactie op uw klacht bij de Commissie gemeld de website conform het advies van de klachtencommissie aan te passen.

### **Uitspraak**

De Commissie spreekt uit dat uw klacht over partijdigheid van de klachtencommissie vanwege haar oordeel over het handelen van Baston Wonen, ongegrond is.

Met betrekking tot uw klacht over partijdigheid van de klachtencommissie vanwege hetgeen tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie is geschied, acht de Commissie zich niet bevoegd.

De Commissie beoordeelt uw klacht met betrekking tot de internetsite van Baston Wonen op grond van artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties niet ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode,

[handtekening]

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