



Onderwerp

Uitspraak klacht

Datum: 30 april 2018

Geachte heer [REDACTED]

De Commissie GovernanceCode (hierna: de Commissie) heeft op 5 maart 2018 uw klacht ontvangen. Uw klacht gaat over Woningcorporatie Elkien (hierna: Elkien).

Uw klacht

U stelt dat u een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie van Elkien. Deze klacht is vervolgens niet door de klachtencommissie behandeld, maar door de woningcorporatie. U schrijft dat Elkien daarom geen werkende klachtenprocedure heeft voor u.

U hebt ter motivering van uw klacht diverse stukken bij het klachtenformulier gevoegd.

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 daarover het volgende:

“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;”

Dit houdt in dat de Commissie een klacht niet ontvankelijk moet verklaren als de betreffende klacht kan worden behandeld door een klachtencommissie.

Beoordeling van de ontvankelijkheid van uw klacht

De voorgeschiedenis

U heeft met Elkien een geschil gehad met betrekking tot overlast in de periode november 2015 tot en met februari 2016. Elkien heeft – uit hoofde van coulance – toegezegd een bedrag, gelijk aan het bedrag van de huur over deze maanden naar u over te maken. U heeft met Elkien een vaststellingsovereenkomst d.d. 24 april 2017 ondertekend, waarin u zich akkoord verklaart om op deze wijze het geschil te beëindigen en waarin u verklaart uw klachten bij de klachtencommissie van Elkien en de klachtencommissie van Aedes te hebben ingetrokken.

U stelt dat Elkien zich niet aan deze overeenkomst houdt en ondanks die overeenkomst toch nog een groot geldbedrag van u wil. Om die reden heeft u een (nieuwe) klacht willen indienen bij de klachtencommissie van Elkien.

De feiten

Bij mails van 30 september 2017 en 30 oktober 2017 heeft u Elkien gevraagd welke leden in de klachtencommissie van Elkien zitting hebben, waar de commissie zitting houdt en wat het adres is van de commissie aangezien u een klacht heeft voor de onafhankelijke commissie.

Bij mail van 31 oktober 2017 heeft de directiesecretaresse uw mails beantwoord door onder andere de namen van de commissieleden en het postadres van de commissie te vermelden, te weten



"Klachtencommissie, p/a Elkien, Postbus 836, 8440 AV Heerenveen". Daarbij wordt vermeld: "Wij zorgen dan voor doorzending naar de leden van de Klachtencommissie".

Op 4 december 2017 heeft u een klacht per mail ingediend. De mailadressen betroffen het algemene mailadres van Elkien, twee mailadressen van de voorzitter van de klachtencommissie en het mailadres van de directiesecretaresse. Als onderwerp is vermeld "Klacht voor de klachtencommissie van Elkien", de aanhef van de mail luidt: "Geachte commissie van Elkien".

Bij brief van 28 december 2017 heeft de bedrijfsjurist van Elkien gereageerd. Gemeld wordt dat "uw bericht aan de klachtencommissie (...) binnen Elkien (is) besproken". Aangegeven wordt voorts dat de vaststellingsovereenkomst geen reden is om de openstaande en nog verschuldigde huurvordering niet te voldoen.

Reactie van Elkien

De Commissie heeft Elkien op 22 maart 2018 om een reactie gevraagd, die op 29 maart 2018 is gegeven. Gewezen wordt daarin op de getroffen minnelijke regeling van 24 april 2017 en met name op uw verklaring akkoord te gaan met die geschilbeëindiging en de klachten bij de klachtencommissie van Elkien en de klachtencommissie van Aedes te hebben ingetrokken. Om die redenen is volgens Elkien bevestigd dat er "geen redenen zijn om de (resterende) openstaande en nog verschuldigde huurvordering niet te voldoen".

Beoordeling van de feiten gelet op de ontvankelijkheid van de klacht

De Commissie overweegt gelet op het voorgaande het volgende.

Uw klacht ziet op een niet werkende klachtenprocedure. U heeft de klacht ingediend, bedoeld voor de klachtencommissie. Dit blijkt uit de aanduiding van het onderwerp, de twee mailadressen van de voorzitter van de klachtencommissie en de aanhef van de klacht. De klacht is echter beantwoord door Elkien, die de klacht ook ontving middels het door u gehanteerde algemene mailadres van Elkien en het mailadres van de directiesecretaresse naast de mailadressen van de voorzitter van de klachtencommissie. De indruk kan wellicht ontstaan dat met deze reactie door Elkien de weg naar de klachtencommissie is afgesneden. Dit is echter niet het geval gelet op het reglement van de klachtencommissie van Elkien. Dit luidt:

"Artikel 4: Voorleggen klacht aan de commissie

1. Klachten dienen ongeopend doorgestuurd te worden aan de leden van de klachtencommissie.
2. Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de commissie dient de klager de klacht eerst schriftelijk kenbaar te hebben gemaakt aan de corporatie.
3. Blijkt na schriftelijke afhandeling van de klacht door de corporatie volgens klager de klacht bestaan, of is meer dan twee weken verstreken na het indienen van de klacht zonder dat de corporatie heeft gereageerd, dan kan klager een klacht indienen bij de commissie.
4. (...)"

De reactie van Elkien kan worden beschouwd als de schriftelijke afhandeling door de corporatie, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 4 van het reglement van de klachtencommissie van Elkien. De Commissie stelt vast dat uw klacht blijft bestaan na deze reactie, hetgeen ook volgens het reglement betekent dat u niet gehinderd bent of wordt om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen. Dit kunt u dus alsnog – of wellicht naar uw mening: opnieuw – doen. Mogelijk kan ook Elkien de klacht doorsturen naar de klachtencommissie, hetgeen kennelijk met poststukken gericht aan de klachtencommissie blijkt uit artikel 4 lid 1 van het reglement van de klachtencommissie en in lijn daarmee de mededeling van de



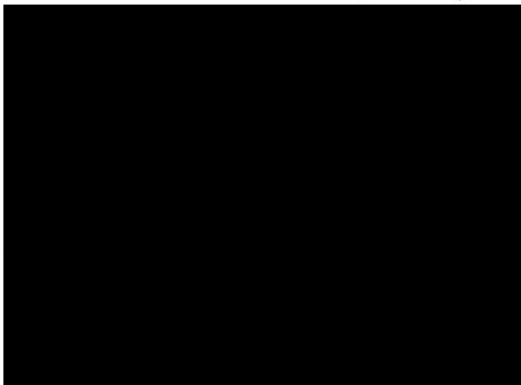
directiesecretaresse in haar mail van 31 oktober 2017, geschiedt.

Zoals onder het kopje 'Toetsingskader' is weergegeven, kan de Commissie niet inhoudelijk over uw klacht oordelen omdat deze – ondanks uw bedoeling – niet daadwerkelijk aan de klachtencommissie is voorgelegd en de klachtencommissie zich daarover niet heeft kunnen uitspreken.

Uitspraak

De Commissie kan uw klacht op grond van artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties niet als ontvankelijk beoordelen, omdat uw klacht – ondanks uw bedoeling – niet daadwerkelijk is voorgelegd aan de klachtencommissie van Elkien. Indien u uw klacht bij deze klachtencommissie indient, kan deze zich daarover uitspreken. Pas daarna zal de Commissie, als u dat nog zou wensen, kunnen overgaan tot behandeling van uw klacht. Gelet daarop zal de Commissie de behandeling van uw klacht tegen Elkien aanhouden.

Namens de Commissie Governancecode,



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