



Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties

datum 2 september 2019
kenmerk 19-061, K-2019-012

in de zaak van

[klagers],

klagers

tegen

Stichting TBV Wonen, te Tilburg

verweerder

Partijen worden hierna aangeduid als klagers en TBV Wonen.

Verloop van de procedure

- Klagers dienen op 28 maart 2019 een klachtenformulier met een begeleidende brief en bijlagen in bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie). Zij verzoeken de Commissie geen contact op te nemen met TBV Wonen, maar alleen met de klachtencommissie.
- De Commissie behandelt dit verzoek van klagers in haar vergadering van 18 april 2019. Aan klagers wordt vervolgens uitgelegd waarom de Commissie voor de toepassing van hoor en wederhoor uitsluitend de corporatie kan benaderen. Op 3 mei 2019 gaan klagers akkoord met een verzoek om reactie aan TBV Wonen.
- Klagers dienen op 21 mei 2019 een aanvulling op hun klacht in, na bestudering van het klachtdossier van de klachtencommissie.
- TBV Wonen geeft desgevraagd bij brief van 4 juni 2019 een reactie op de klachten.
- Klagers reageren bij brief van 13 juni 2019 op de reactie van TBV Wonen.
- TBV Wonen geeft bij brief van 18 juni 2019 een reactie op de brief van klagers van 13 juni 2019 en op de aanvullende klachten van 21 mei 2019.
- Klagers reageren bij brief van 20 juni 2019 op het verweer van TBV Wonen op hun aanvullende klachten.
- De Commissie heeft de klachten op 3 juli en 19 augustus 2019 behandeld. Vervolgens heeft de Commissie uitspraak gedaan.



Feiten

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

Klagers huurden een woning van TBV Wonen in de periode oktober 2017 tot 1 mei 2019. Tussen klagers en TBV Wonen is een geschil ontstaan rond overlast in de woonomgeving van klagers. Klagers en TBV Wonen hebben op 3 december 2018 een vaststellingsovereenkomst gesloten. Klagers en TBV Wonen verschillen van mening over de overlast en over de vaststellingsovereenkomst. Klagers willen een schadevergoeding van TBV Wonen voor ondervonden overlast. TBV Wonen erkent geen aansprakelijkheid en wil geen schadevergoeding voldoen.

In 2018 dienden klagers op 5 juni bij TBV Wonen een klacht in over overlast. Begin augustus dienden zij klachten in bij de klachtencommissie. De klachtencommissie deed op 14 september uitspraak (KC 18.85): *"inhoudelijk kan de klachtencommissie uw klacht niet beoordelen omdat deze door advocaten wordt behandeld"*. Met betrekking tot de klacht over het niet volgen van de klachtenprocedure stelt de klachtencommissie vast dat TBV Wonen is afgeweken van de klachtenprocedure en meldt dat dit aan TBV Wonen is teruggekoppeld. De klachtencommissie vermeldt tevens dat zij een beroep heeft gedaan op TBV Wonen om een contactpersoon in een bemiddelende rol te benoemen, dat TBV Wonen het advies heeft overwogen en laten weten de huidige contactpersoon te behouden. Op de vraag van klager op welke wijze TBV Wonen was afgeweken van de klachtenprocedure heeft de klachtencommissie niet gereageerd.

In 2019 dienden klagers begin februari een klacht in over het niet reageren van TBV Wonen op hun klachten. De klachtencommissie deed op 15 februari uitspraak op deze klacht (KC 19.07): *"Inhoudelijk neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling omdat deze door advocaten wordt behandeld. (...) De klachtencommissie verklaart uw klacht ongegrond. De klachtencommissie stelt u niet in het gelijk. De reden hiervoor is dat TBV Wonen voldoende reactie heeft gegeven op uw klachten"*. Klagers stellen vragen over dit besluit waarop de klachtencommissie op 12 maart een toelichting geeft: *"U heeft met TBV Wonen een vaststellingsovereenkomst gesloten, waarbij de huurovereenkomst wordt ontbonden. Dit is voor de klachtencommissie reden om de klacht niet inhoudelijk te behandelen"*. Op 19 maart volgt nog een toelichting na vragen van klagers: *"Onze conclusie is dat het geschil is beslecht door middel van de vaststellingsovereenkomst die u heeft afgesproken. (...) Als u hier op terug wilt komen moet u zich wenden tot TBV Wonen. Wij zullen niet inhoudelijk reageren op de overlastkwestie die speelt tussen u en TBV Wonen. Zoals aangegeven heeft u deze kwestie geregeld door de vaststellingsovereenkomst die beide partijen hebben getekend."* Klagers ontvangen in mei het klachtendossier van de klachtencommissie. Na bestudering daarvan dienen klagers aanvullende klachten in over de klachtencommissie.

De klachtencommissie heet inmiddels Geschillencommissie Woningcorporaties regio Midden-Brabant (hierna: de geschillencommissie). Het reglement van deze geschillencommissie is op 25 juni 2019 vastgesteld.

Klachten

De klachten betreffen het functioneren van de klachtencommissie van TBV Wonen (hierna: de klachtencommissie).

Klagers stellen dat de klachtencommissie in strijd handelt met de principes van de Governancecode. Klagers hebben op 28 maart 2019 de volgende – kort weergegeven – omschrijving van de klacht ingediend (de klachten 1-5) en deze op 21 mei 2019 aangevuld (de klachten I-XVII):



1. Intransparantie. De klachtencommissie van TBV Wonen was intransparant in haar doen en laten. Onderdelen:
 - 1.1. De klachtencommissie gaf klagers geen antwoord op hun vragen wie de leden van de commissie waren.
 - 1.2. De klachtencommissie communiceerde op informele wijze met medewerkers van de corporatie, wat de schijn opwekte dat de commissie bevooroordeeld was of dat sprake was van belangenverstrengeling.
 - 1.3. De klachtencommissie gaf klagers ondanks herhaalde vragen geen inzicht in de gevolgde klachtenprocedure en gaf geen antwoord op de vraag of zij TBV Wonen in het gelijk had gesteld.
2. Prijschiëten. De klachtencommissie van TBV Wonen heeft de klachten van klagers niet inhoudelijk behandeld en deed aan prijschiëten om een behandeling af te wentelen. Iedere keer nadat klagers vragen hadden gesteld over een uitspraak en bezwaar hadden gemaakt tegen een argument om de klachten ongegrond te verklaren kwam de klachtencommissie in een toelichting met een ander argument voor ongegrondheid. De gehanteerde argumenten:
 - 2.1. TBV Wonen had voldoende op de klachten gereageerd.
 - 2.2. De klachten werden door advocaten behandeld.
 - 2.3. Partijen hadden een vaststellingsovereenkomst gesloten.
3. Huurdersbelang. De klachtencommissie van TBV Wonen handelde niet in het belang van de huurders bij een onafhankelijke klachtenprocedure, maar in het belang van TBV Wonen.
4. Oncontroleerbaar. Het is voor klagers oncontroleerbaar of de samenstelling van de klachtencommissie van TBV Wonen tot stand is gekomen volgens de criteria in het reglement. Klagers hebben de identiteit van de commissieleden op grond van de ontvangen informatie niet kunnen vaststellen.
5. Stukken. De stukken die de klachtencommissie ontving van TBV Wonen werden niet in kopie aan klagers verstrekt. Klagers stellen dat de besluiten van de klachtencommissie zijn genomen zonder dat zij de stukken van TBV Wonen hadden kunnen inzien en zonder dat zij hadden kunnen reageren op het verweer van de advocaat van TBV wonen. Als gevolg daarvan deed de klachtencommissie de klachten af als ongegrond. Daaruit blijkt volgens klagers dat de klachtencommissie *"een ongezond grote loyaliteit toont naar de verweerder"*.
 - I De klachtencommissie deelde het verweerschrift van TBV Wonen niet met klagers.
 - II De klachtencommissie bood klagers geen gelegenheid op het verweerschrift te reageren.
 - III De klachtencommissie nam de gronden uit het verweerschrift voor waar aan.
 - IV De klachtencommissie verifieerde niet of de standpunten van TBV Wonen correct waren.
 - V De onderbouwing van de eindconclusies van de klachtencommissie laat veel te wensen over.
 - VI De klachtencommissie werkt ongelijkheid tussen partijen in de hand door klachten niet in behandeling te nemen als de klager een advocaat inschakelt en wel toe staat dat de corporatie klachten laat behandelen door advocaten. Klagers stellen dat het verweerschrift van TBV Wonen is opgesteld door dezelfde advocaat die de klachten van klagers bij TBV Wonen behandelde.
 - VII De klachtencommissie verzuumde duidelijk te maken waarom de corporatie wel advocaten mocht inhuren en klagers niet.
 - VIII De klachtencommissie heeft niet bij klagers geverifieerd of zij in de klachtenprocedure bij de klachtencommissie werden bijgestaan door een advocaat. Klagers stellen dat zij geen advocaat hadden, maar een jurist die hen ook bij andere kwesties adviseerde.



Door de klachten niet inhoudelijk te behandelen "*omdat deze door advocaten werd behandeld*" creëerde de klachtencommissie een ongelijkheid tussen klagers en de corporatie en oordeelde de klachtencommissie bij voorbaat in het voordeel van TBV Wonen.

- IX Het klachtendossier van de klachtencommissie is onvolledig omdat stukken van klagers over eerdere klachten en over misstanden bij de corporatie daarin ontbreken.
- X-XII De klachtencommissie oordeelde dat de klachten ongegrond waren omdat partijen een vaststellingsovereenkomst hadden gesloten. De klachtencommissie was echter niet op de hoogte van de rechtsgeldigheid of de inhoud van die vaststellingsovereenkomst. Als gevolg van dit onterechte argument kwamen de klachten over de corporatie niet meer aan bod en toonde de klachtencommissie zich vooringenomen.
- XIII-XV De klachtencommissie voldoet niet aan haar doelstelling, het beschermen van het belang van huurders en een bijdrage leveren aan het verbeteren van het functioneren van de corporatie. Klagers hebben de klachtencommissie op de hoogte gebracht van misstanden bij TBV Wonen, maar daar heeft de klachtencommissie niets mee gedaan waardoor zij mogelijke misstanden bij TBV Wonen in stand hield.
- XVI-XVII De klachtencommissie is onwelwillend nieuwe klachten van klagers in behandeling te nemen. Klagers dienden in mei 2019 9 nieuwe klachten in bij de klachtencommissie. De klachtencommissie wilde die klachten aanvankelijk niet in behandeling nemen zonder onderbouwing met argumenten.

Reactie TBV Wonen d.d. 4 juni 2019

TBV Wonen heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Bij brief van 4 juni 2019 werd namens TBV Wonen verweer gevoerd over de klachten ingediend op 28 maart 2019. Dit verweer valt in twee delen uiteen, te weten het betwisten van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klachten.

Ten aanzien van de ontvankelijkheid stelt TBV Wonen dat de klachten over het functioneren van de klachtencommissie niet inhoudelijk behoren te worden behandeld en dat de Commissie deze ingevolge het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) om drie redenen niet-ontvankelijk dient te verklaren.

1. De klachtencommissie waarbij TBV Wonen is aangesloten valt onder de stichting Woning in Zicht en is geen onderdeel van TBV Wonen. In de Stichting werken een aantal corporaties, waaronder TBV Wonen, samen. De klachtencommissie is volledig onafhankelijk van de (bestuurders van) aangesloten woningcorporaties zoals TBV Wonen. De Commissie is op grond van artikel 11 lid 2 van het Reglement alleen bevoegd klachten over het handelen of nalaten van woningcorporaties te behandelen en deze klachten zien op het handelen of nalaten van een klachtencommissie. Het standpunt dat het bestuur van TBV Wonen moet toezien op het goed functioneren van de klachtencommissie doet er niet aan af dat de klacht buiten de bevoegdheid van de Commissie ligt. Bovendien betreffen de klachten een geschil waarbij TBV Wonen partij was en dan is het niet aan TBV Wonen een oordeel te vellen over processuele en inhoudelijke beslissingen van de klachtencommissie, als zij daartoe al bevoegd zou zijn.
2. De klacht dient op grond van artikel 12 lid 1 aanhef en sub f van het Reglement niet-ontvankelijk verklaard te worden omdat de klachtencommissie reeds op de formele en inhoudelijke bezwaren van klagers heeft beslist.
3. De klacht dient op grond van artikel 12 lid 1 aanhef en sub g van het Reglement niet-ontvankelijk te worden verklaard omdat klagers onvoldoende zwaarwegend belang hebben nu zij door middel van een klacht bij de Commissie Governancecode willen bereiken dat TBV Wonen hen, via een hernieuwde behandeling van hun klachten door de



klachtencommissie, een schadevergoeding zal toekennen. Daartoe is de klachtencommissie echter niet bevoegd.

TBV Wonen concludeert dat de Commissie de klachten van klagers niet-ontvankelijk dient te verklaren. De Commissie heeft TBV Wonen ten onrechte in deze procedure betrokken.

Indien de Commissie de klachten wel ontvankelijk verklaart dient zij tot het oordeel te komen dat de klachten ongegrond zijn. Daarbij voert TBV Wonen het volgende aan ten aanzien van de klachten.

1. Intransparantie: De klachtencommissie heeft inmiddels de namen van de leden aan klagers doorgegeven en deze namen staan ook vermeld op de nieuwe website van de geschillencommissie, inclusief het rooster van aftreden. De informele toon van de e-mails die namens de klachtencommissie aan klagers zijn verzonden wijst niet op partijdigheid. TBV Wonen heeft geen inzicht in de procedure van klachtbehandeling door de klachtencommissie en hoort zich daar als beklagde partij ook niet mee te bemoeien.
2. Prijschietsen: De klachtencommissie heeft de klachten van klagers ongegrond verklaard mede op basis van de deugdelijke reactie van TBV Wonen. De stelling dat de klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen omdat de klager wordt bijgestaan door een advocaat is onjuist. De vaststellingsovereenkomst is op verzoek van klagers en niet onder druk van TBV Wonen tot stand gekomen en betekende een einde aan het geschil tussen partijen.
3. Onafhankelijkheid klachtencommissie: het standpunt van klager dat de klachtencommissie geen onafhankelijke adviezen geeft en de belangen van de huurders niet voorop stelt is onjuist. De klachtencommissie handelt volledig onafhankelijk.
4. Samenstelling klachtencommissie: de samenstelling van de klachtencommissie is, in tegenstelling tot het standpunt van klagers, controleerbaar en berust op een reglement, dat te vinden is op de website van de geschillencommissie. De klachtencommissie heeft aan klagers de namen van de leden doorgegeven.
5. Toezending stukken: TBV Wonen heeft geen inzicht in de werkwijze van de klachtencommissie en kan niet controleren welke stukken wel en niet door de klachtencommissie aan klagers zijn gestuurd. TBV Wonen is bereid navraag te doen bij de klachtencommissie, maar heeft dat nog niet gedaan.

TBV Wonen concludeert dat de Commissie, indien zij de klachten van klagers ontvankelijk acht, deze als ongegrond dient te beoordelen.

Reactie klagers d.d. 13 juni 2019

Klagers hebben bij brief van 13 juni 2019 een reactie gegeven op het verweer van TBV Wonen.

Het feit dat de geschillencommissie nu over een website beschikt waarop informatie over de samenstelling en de procedure te vinden is doet er niet aan af dat de toenmalige klachtencommissie voor klagers intransparant was en dat het lang duurde eer de gevraagde informatie aan klagers werd verstrekt. Ten aanzien van het standpunt van TBV Wonen dat de Commissie de klachten van klagers niet-ontvankelijk dient te verklaren refereren klagers zich aan het oordeel van de Commissie. Klagers betwisten gemotiveerd de weergave van de voorgeschiedenis zoals opgenomen in het verweer van TBV Wonen. Klagers blijven bij hun voornemen schadevergoeding van TBV Wonen te eisen.

Reactie TBV Wonen d.d. 18 juni 2019

TBV Wonen heeft bij brief van 18 juni 2019 een reactie gegeven op de brief van klagers van 13 juni en een verweer ten aanzien van de aanvullende klachten van 21 mei 2019. Ten aanzien van



de brief van 13 juni 2019 betwist TBV Wonen gemotiveerd (en ondersteund met bijlagen) de stellingen van klagers met betrekking tot de voorgeschiedenis van het geschil. Ten aanzien van de aanvullende klachten van 21 mei 2019 is TBV Wonen van mening dat deze klachten zien op de procedure bij de klachtencommissie en niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard. Voor zover de Commissie de klachten wel ontvankelijk acht voert TBV Wonen het volgende aan.

- Klachten I en II over het niet delen van het verweerschrift en het niet toestaan van een tweede schriftelijke ronde: TBV Wonen is niet bekend met de redenen voor deze handelwijze van de klachtencommissie, maar neemt aan dat volgens de werkwijze is gehandeld. TBV Wonen wil zich niet mengen in de klachtenprocedure van de klachtencommissie waarin zij zelf partij was. Het is niet aan TBV Wonen, maar aan (het bestuur van) de stichting Woning in Zicht om toe te zien op de klachtenprocedure.
- Klachten III en IV over het verifiëren van de aangevoerde gronden: het waarderen van bewijs is een aangelegenheid voor de klachtencommissie die daarover oordeelt en niet aan TBV Wonen als beklagde partij.
- Klachten V en XVII over het ontbreken van een deugdelijke onderbouwing in de uitspraak van de klachtencommissie: naar de mening van TBV Wonen is de conclusie van de klachtencommissie duidelijk.
- Klachten VI-VIII over het gelijkheidsbeginsel ten aanzien van vertegenwoordiging door advocaten: de klachtencommissie stelt nergens dat de huurder zich niet mag laten bijstaan door advocaten en de corporatie wel zodat deze klachten ongegrond zijn.
- Klachten IX en XV over de onvolledigheid van het klachtendossier. Hierover kan TBV Wonen geen oordeel geven omdat de klachtencommissie geen onderdeel van TBV Wonen is. TBV Wonen is van mening dat deze klacht ongegrond is.
- Klachten X-XII over de vaststellingsovereenkomst als grondslag voor het ongegrond verklaren van de klachten door de klachtencommissie: naar de mening van TBV Wonen zijn deze klachten ongegrond omdat het naar art. 7:900 lid 1 BW juist niet de bedoeling is dat de klachtencommissie geschilpunten die reeds zijn beëindigd met een vaststellingsovereenkomst opnieuw gaat beoordelen.
- Klachten XIII-XIV over het functioneren van de klachtencommissie: het is onjuist dat de klachtencommissie louter de belangen van huurders dient te behartigen, het is haar taak te adviseren over klachten van huurders. Naar de mening van TBV Wonen heeft de klachtencommissie de klachten van klagers terecht ongegrond verklaard.
- Klacht XVI over het niet in behandeling nemen van voorlopige klachten door de klachtencommissie: klagers hebben geen belang bij deze klacht omdat deze alsnog in behandeling is genomen.

TBV Wonen concludeert dat de aanvullende klachten niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond moeten worden verklaard.

Op het verweer van TBV Wonen en de navolgende reacties van successievelijk klagers en TBV Wonen gaat de Commissie, voor zover nodig, hierna in.

Toetsingskader

Voordat de Commissie de klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klachten mag oordelen. Daarbij is het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) bepalend.

Op grond van artikel 1 aanhef en sub i van het Reglement wordt onder een klacht verstaan *“een verzoek van een belanghebbende om een uitspraak van de commissie over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties.”*

In artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement is bepaald dat de Commissie een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk beoordeelt als het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke



beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door de klachtencommissie van de woningcorporatie of die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd of waarover de klachtencommissie al een uitspraak heeft gedaan. De Commissie biedt dus geen vorm van hoger beroep.

In artikel 12 lid 1 sub g van het Reglement is bepaald dat de Commissie een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk beoordeelt als het belang van de indiener naar het oordeel van de Commissie niet voldoende zwaarwegend is.

Aanspreekbaarheid TBV Wonen

De klachten betreffen de werkwijze en de onafhankelijkheid van de klachtencommissie van TBV Wonen. TBV Wonen neemt het standpunt in dat de regionale klachtencommissie waarbij zij is aangesloten geen deel uitmaakt van haar organisatie en dat zij daarmee ook niet op de klachtbehandeling door de Commissie kan worden aangesproken. TBV Wonen stelt dat de Commissie haar ten onrechte in deze procedure heeft betrokken.

De Commissie is bevoegd over de toepassing van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) te oordelen. Tot de governance-principes behoort een deugdelijke klachtenafhandeling door een onafhankelijke klachtencommissie. De Code richt zich tot corporaties, die voor het instellen en goed functioneren van een klachtencommissie verantwoordelijk zijn. Corporaties worden niet geacht te treden in inhoudelijke beoordelingen van klachten, maar te zien op onafhankelijkheid van de klachtencommissie, op processuele deugdelijkheid en op zorgvuldigheid bij de klachtenafhandeling. TBV Wonen kan, zijnde de corporatie waaraan klagers verbonden zijn, op die verantwoordelijkheid worden aangesproken. Daaraan doet niet af dat TBV Wonen met andere corporaties samenwerkt en bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt in een stichting (Stichting Wonen in Zicht), welke de regionale klachtencommissie heeft ingesteld.

Dat TBV Wonen partij is bij klachten die bij de klachten- of geschillencommissie worden ingediend, ontslaat TBV Wonen niet van haar verantwoordelijkheid voor het functioneren van de klachtencommissie.

Op grond van het bovenstaande kan de Commissie TBV Wonen aanspreken op het functioneren van de klachtencommissie.

Ontvankelijkheid klachten

TBV Wonen betwist de ontvankelijkheid van de klachten allereerst met het feit dat de klachtencommissie al op bezwaren van klagers heeft beslist. De Commissie overweegt ten aanzien van artikel 12 lid 1 aanhef en sub f van het Reglement dat de klacht de deugdelijkheid van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie betreft. Dat betreft een governance-kwestie, zoals de Commissie reeds eerder heeft overwogen. Bij dit type klachten kan de Commissie tot inhoudelijke behandeling daarvan overgaan.

TBV Wonen betwist de ontvankelijkheid van de klachten in de tweede plaats omdat het belang van klagers niet voldoende zwaarwegend zou zijn. De Commissie overweegt dat klagers de Commissie verzoeken om een uitspraak over de vraag of al dan niet in strijd met governance-principes is gehandeld, meer in het bijzonder of de klachtencommissie onafhankelijk en correct heeft gehandeld. Klagers hebben daaraan toegevoegd meer klachten te willen indienen, maar te vrezen dat de klachtencommissie deze met dezelfde argumenten niet inhoudelijk zal behandelen. De Commissie is van oordeel dat gelet op het voorgaande sprake is van een voldoende zwaarwegend belang. Daaraan doet niet af of klagers nog een ander doel hebben met hun verzoek aan de Commissie en of dat doel met een uitspraak van de Commissie bereikbaar is.



De Commissie overweegt voorts met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klachten nog het volgende.

Voor zover de klachten betrekking hebben op de klachtenprocedure en op de samenstelling van de klachtencommissie zijn deze ontvankelijk (klachten 1.1, 1.2, 1.3, 4, I-IV, IX en XV).

Voor zover de klachten betrekking hebben op partijdigheid van de klachtencommissie vanwege de uitspraak zijn deze ontvankelijk (klachten 2.2, 3, V-VIII, XIII-XIV en XVII). In deze gevallen toetst de Commissie marginaal. Dat wil zeggen dat zij niet in de inhoudelijke afweging zelf treedt, maar slechts toetst of uit de uitspraak op een objectieve wijze blijkt welke feiten en omstandigheden aan de uitspraak ten grondslag hebben gelegen en of de conclusie niet onbegrijpelijk is.

Voor zover de klachten betrekking hebben op het correct vaststellen van feiten door de klachtencommissie zijn deze niet-ontvankelijk omdat de Commissie geen vorm van hoger beroep biedt. Vanwege dezelfde reden zijn de klachten die betrekking hebben op de inhoud van het advies van de klachtencommissie, dat wil zeggen de inhoudelijke afweging en het al dan niet daarbij betrekken van door klagers geleverde stukken, niet-ontvankelijk (klachten 2.1 en 2.3 voor zover deze betrekking hebben op het vaststellen van feiten en klachten X-XII).

Voor zover de klachten zien op het aanvankelijk niet in behandeling nemen van klachten door de klachtencommissie vanwege het voorlopige karakter daarvan, zijn deze niet-ontvankelijk omdat het belang van klagers niet voldoende zwaarwegend is. De klachtencommissie heeft immers de klachten later alsnog in behandeling genomen (klachten XVI-XVII).

Voor zover de klachten zien op het kennis kunnen nemen van het klachtendossier zijn deze niet-ontvankelijk omdat het belang niet voldoende zwaarwegend is. Aan klagers is immers – zij het na enige tijd – het klachtendossier toegezonden (klacht 5).

Beoordeling van de klachten

De beoordeling van de ontvankelijke klachten kent drie hoofdonderdelen, te weten: A. de samenstelling van en de wijze van communiceren door de klachtencommissie, B. de inzichtelijkheid van de klachtenprocedure en C. de partijdigheid van de klachtencommissie vanwege de uitspraak.

Onderdeel A. De samenstelling van en de wijze van communiceren door de klachtencommissie

Klachten 1.1, 1.2 en 4. Met betrekking tot de klacht dat de klachtencommissie intransparant was in haar doen en laten doordat de samenstelling van de klachtencommissie voor klagers oncontroleerbaar was, overweegt de Commissie als volgt. Klagers hebben meerdere keren gevraagd naar de samenstelling van de klachtencommissie aangezien de klachtencommissie communiceerde met klagers door middel van e-mailberichten die ondertekend waren door 'de klachtencommissie'. De klachtencommissie heeft na enige tijd aan klagers de achternamen van de drie leden van de klachtencommissie met vermelding van hun geslacht verstrekt. De grootste mogelijke zorgvuldigheid zou zijn in acht genomen als de voorletters, eventuele titels en de naam van de voorzitter zouden zijn vermeld. Weglating daarvan is echter onvoldoende reden om te concluderen dat in strijd met governance-principes is gehandeld. De klachten 1.1 en 4 zijn ongegrond. De Commissie heeft er overigens kennis van genomen dat de namen van de leden van de geschillencommissie inmiddels zijn vermeld zijn op de website van de geschillencommissie.

Met betrekking tot de wijze van communiceren door de klachtencommissie overweegt de Commissie als volgt. Klagers stellen dat de informele communicatie, met name het tutoyeren van



medewerkers van de corporatie, de schijn opwekte dat de klachtencommissie bevooroordeeld was of dat sprake was van belangenverstremgeling. Volgens klagers is de klachtencommissie gehuisvest in het gebouw van TBV Wonen. Dit is niet betwist. Deze situatie brengt met zich dat medewerkers van de corporatie en personen, werkzaam bij de klachtencommissie, elkaar kenden. De Commissie onderkent dat bij klagers door de informele wijze van communiceren van de klachtencommissie met medewerkers van TBV Wonen, die steeds namens de corporatie optraden, het beeld kan zijn ontstaan dat de klachtencommissie niet geheel onafhankelijk was. De informele wijze van communiceren is echter op zichzelf, gelet mede op de huisvesting van de corporatie en de klachtencommissie in hetzelfde gebouw, onvoldoende om te concluderen tot belangenverstremgeling of het bevooroordeeld zijn van de klachtencommissie ten aanzien van TBV Wonen. Klacht 1.2 is ongegrond.

De klachten 1.1, 1.2 en 4 over de oncontroleerbaarheid van de samenstelling van de klachtencommissie en belangenverstremgeling wegens de informele wijze van communiceren door de klachtencommissie beoordeelt de Commissie als ongegrond.

Onderdeel B. De inzichtelijkheid van de klachtenprocedure

Klachten 1.3, I-IV, IX en XV. De klachtencommissie was intransparant in haar doen en laten doordat zij klagers ondanks herhaalde vragen geen inzicht gaf in de gevolgde klachtenprocedure (1.3). De klachtencommissie heeft klagers geen afschrift verstrekt van het verweer van TBV Wonen (I), hen niet in de gelegenheid gesteld daarop te reageren (II), de gronden in het verweer voor waar aangenomen (III) en de gronden niet bij klagers geverifieerd (IV). Het klachtendossier is onvolledig omdat eerdere stukken van klagers daarin ontbreken (IX en XV).

Met betrekking tot de gestelde intransparantie van de klachtenprocedure stelt de Commissie het volgende vast. Klagers hebben op verschillende momenten aan de klachtencommissie vragen gesteld over de gevolgde klachtenprocedure. Na ontvangst van de uitspraken in 2018 en 2019 hebben zij vragen gesteld over de onderbouwing daarvan. De klachtencommissie reageerde niet altijd direct op de vragen, was na enige tijd bereid het dossier ter inzage te leggen en stuurde het dossier uiteindelijk aan klagers op. Op de uitspraak van 15 februari 2019 werd twee keer in verschillende e-mails een toelichting gegeven.

De Commissie overweegt dat de klachtencommissie uiteindelijk vragen van klagers heeft beantwoord, het dossier heeft toegezonden en een toelichting heeft gegeven op hetgeen zij heeft uitgesproken. In zoverre zijn de klachten onvoldoende toereikend om te kunnen concluderen dat de klachtencommissie in strijd met governance-principes heeft gehandeld. Het niet toesturen van notulen betekent op zich nog niet dat in strijd wordt gehandeld met de Code. Klacht 1.3 is ongegrond. Wel merkt de Commissie op dat het op de weg van de klachtencommissie had gelegen klagers voorafgaande aan de behandeling van de klacht te informeren over het verloop van de klachtenprocedure. De Commissie heeft er overigens kennis van genomen dat de situatie is gewijzigd in die zin dat de geschillencommissie beschikt over een website waarop de klachtenprocedure wordt uitgelegd.

Met betrekking tot de klacht dat de klachtencommissie het verweer van TBV Wonen op klacht KC 19.07 niet aan klagers heeft verstrekt (klacht I), dat de besluiten van de klachtencommissie zijn genomen zonder klagers in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van en te reageren op het verweer van (de advocaat van) TBV Wonen (klacht II), dat uit het niet toezenden van het verweer blijkt dat de klachtencommissie de gronden uit het verweer van TBV Wonen zonder meer als "*leidend en voor waar*" heeft aangenomen (klacht III) en dat de klachtencommissie de onderliggende gronden waarop de klachten ongegrond werden bevonden niet bij klagers verifieerde (klacht IV), overweegt de Commissie als volgt.

De Commissie overweegt ten aanzien van klacht I dat uit het enkele feit van het niet verstrekken van een afschrift van het verweer van TBV Wonen aan klagers niet kan worden geconcludeerd dat



de klachtencommissie partijdig heeft gehandeld. In zoverre is de klacht ongegrond. Wel is de Commissie van oordeel dat de klachtencommissie voorafgaand aan het nemen van een besluit op de klacht klagers in de gelegenheid had dienen te stellen kennis te nemen van het standpunt van TBV Wonen en dat de klachtencommissie door dit nalaten onzorgvuldig heeft gehandeld jegens klagers. Klacht I met betrekking tot het niet toezenden van het verweerschrift aan klagers door de klachtencommissie is derhalve gegrond.

De Commissie voegt ten aanzien van klachten II-IV aan het voorgaande toe dat een zorgvuldige klachtenprocedure niet betekent dat er steeds een recht is op een tweede schriftelijke ronde. Het is aan een klachtencommissie om – binnen de kaders van het eigen reglement – te beoordelen of na een eerste schriftelijke ronde de informatievoorziening zodanig is dat men aanvullende schriftelijke informatie wenst, een uitspraak doet dan wel een hoorzitting belegt. Voor zover klagers vinden dat zij ten onrechte niet in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijk te reageren op het verweer van TBV Wonen in de zin dat er geen tweede schriftelijke ronde was, zijn de klachten II-IV ongegrond.

Met betrekking tot de klacht dat het klachtendossier onvolledig is stellen klagers dat zij tot nu toe over relatief simpele zaken klachten hebben ingediend, maar dat zij tijdens de behandeling van hun klachten de klachtencommissie op de hoogte hebben gebracht van grotere vermeende misstanden bij TBV Wonen door berichten aan TBV Wonen en derden als kopie naar de klachtencommissie te sturen. Als voorbeeld noemen klagers een e-mail van 7 maart 2019 aan de klachtencommissie met bijzending van een brief van hen aan de directeur-bestuurder van TBV Wonen van dezelfde datum. Klagers hebben niet aangegeven welke stukken precies in het klachtendossier ontbraken. Klagers wijzen zonder concreet te worden op klachten die zij eerder indienden bij de klachtencommissie, welke volgens hen wel werden benoemd in het dossier maar waarvan de betreffende stukken ontbraken. De Commissie overweegt dat, voor zover de inrichting van een klachtendossier al niet als een interne aangelegenheid van de klachtencommissie moet worden beschouwd, het enkele voorbeeld van genoemde brief onvoldoende is om te kunnen oordelen tot gegrondheid van de klachten IX en XV.

De klachten over de intransparante klachtenprocedure en over de onvolledigheid van het klachtendossier zijn ongegrond. Klacht I met betrekking tot het niet toezenden van het verweerschrift door de klachtencommissie is gegrond. Voor zover geklaagd wordt over het ontbreken van een tweede schriftelijke ronde, is de klacht ongegrond.

Onderdeel C. De partijdigheid van de klachtencommissie vanwege de uitspraak

Klachten 2, 3, V-VIII en XIII-XIV. Volgens klagers heeft de klachtencommissie de klachten van klagers niet inhoudelijk behandeld en zich voorts aan prijschieten schuldig gemaakt door telkens verschillende argumenten voor niet-behandelen te hanteren (2). De klacht richt zich daarnaast op het niet hanteren van het gelijkheidsbeginsel omdat verweerder wel een advocaat mocht inzetten en klagers niet. Verder was klagers niet meegedeeld dat zij een advocaat moesten hebben en was dit ook niet geverifieerd (VI-VIII). Klagers stellen verder dat het belang van de huurder niet voorop staat, wat strijdt met principe 1 van de Code: “*Het belang van (toekomstige) huurders of bewoners staat voorop. Dit principe gaat over de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht*” (3, XIII-XIV). Tot slot zijn volgens klagers de uitspraken van de klachtencommissie onvoldoende onderbouwd en wekken zij daarmee de schijn van partijdigheid (V).

Onderdeel C.1. Klachten niet inhoudelijk behandeld

Klachten 2,2, 3, VI-VIII, XIII-XIV. Met betrekking tot het niet inhoudelijk behandelen van klachten overweegt de Commissie als volgt.



In de uitspraak van 14 september 2018 (KC 18.85) vermeldt de klachtencommissie onder meer dat de in begin augustus ontvangen klachten over TBV Wonen niet beoordeeld kunnen worden omdat deze door advocaten worden behandeld. Ook in de uitspraak van 15 februari 2019 (KC 19.07) vermeldt de klachtencommissie een klacht niet in behandeling te nemen vanwege dezelfde reden.

De Commissie stelt vast dat het document over de werkwijze van de klachtencommissie op pagina 3 onder punt 5 bepaalt dat de commissie een klacht niet behandelt als "een advocaat de klacht behandelt". Daargelaten de ratio van deze bepaling, overweegt de Commissie dat de klachtencommissie in lijn met deze bepaling heeft gehandeld. Klagers voeren aan dat de klachtencommissie met deze beslissing het gelijkheidsbeginsel heeft geschonden omdat de corporatie werd vertegenwoordigd door een advocaat. De Commissie overweegt dat voornoemde bepaling slechts voorschrijft dat een klacht inhoudelijk niet wordt behandeld als een advocaat dit doet, en niets voorschrijft met betrekking tot een plicht om zich te laten bijstaan door een advocaat en evenmin welke partij (klager of corporatie) dit zou betreffen. Het aangehaalde principe uit de Code kan niet zien op klachtencommissies omdat zij partijen gelijk moeten behandelen en niet het belang van een der partijen voorrang kunnen geven. De Commissie heeft er overigens kennis van genomen dat genoemde bepaling in het reglement van de klachtencommissie niet meer voorkomt in het reglement van de huidige geschillencommissie. Gelet op het voorgaande beoordeelt de Commissie de klachten 2.2, 3, VI-VIII en XIII-XIV als ongegrond.

Met betrekking tot het al dan niet terecht in de uitspraak vermelden van "advocaten" merkt de Commissie wellicht ten overvloede met verwijzing naar hetgeen hierover is vermeld onder het kopje 'Ontvankelijkheid klachten' op dat de Commissie geen inhoudelijk oordeel mag uitspreken over het al dan niet correct vaststellen van feiten door een klachtencommissie.

Onderdeel C.2. Uitspraak niet voldoende gemotiveerd of onvoldoende toegelicht

Klachten 2 en V. In de uitspraak van de klachtencommissie van 14 september 2018 stelt de klachtencommissie vast dat TBV Wonen is afgeweken van de klachtenprocedure. Op de vraag van klagers bij e-mail van 19 september 2018 waarom en op welke wijze is afgeweken van de klachtenprocedure en waarom de klachtencommissie dit onbestraft laat, volgt geen reactie. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de klachtencommissie had gelegen om, als de vermelding waar van de klachtenprocedure is afgeweken al niet in de uitspraak aangegeven had behoren te worden, klagers hierover te informeren. Klacht 2 is gegrond voor zover deze betrekking heeft op onvoldoende toelichting op vragen van klagers over de uitspraak uit 2018.

Met betrekking tot de uitspraak van de klachtencommissie van 15 februari 2019 (KC 19.07) overweegt de Commissie als volgt. Klagers stellen allereerst dat zij het inhoudelijk niet eens zijn met de uitspraak dat TBV Wonen voldoende reactie heeft gegeven op de klachten. Zoals onder het kopje 'Ontvankelijkheid klachten' is vermeld, mag de Commissie niet treden in de inhoudelijke afweging van een klachtencommissie.

Klagers stellen voorts dat in de uitspraak het argument van de behandeling door advocaten wordt gebezigd in het kader van de conclusie dat de klacht niet inhoudelijk wordt behandeld, terwijl de klachtencommissie in een toelichting bij e-mail van 12 maart 2019 op de uitspraak vermeldt dat de klacht niet inhoudelijk wordt behandeld omdat sprake is van een vaststellingsovereenkomst die voor de klachtencommissie reden is om de klacht niet inhoudelijk te behandelen. Daaraan wordt toegevoegd: "We begrijpen dat u niet bent bijgestaan door een advocaat, maar door een jurist. Dit wijzigt het standpunt van de klachtencommissie niet". De Commissie overweegt dat deze toelichting is gegeven in reactie op een e-mail van 22 februari 2019 van klagers waarin wordt vermeld dat zij niet werden bijgestaan door een advocaat, dat in het verleden een jurist hen adviseerde, maar deze dat niet deed met betrekking tot de klachten die klagers bij de



klachtencommissie hebben ingediend. De Commissie concludeert dat de redengeving voor de niet-inhoudelijke behandeling in de uitspraak niet strookt met de redengeving voor niet-inhoudelijke behandeling in de toelichting op de uitspraak. In zoverre is de klacht dat opeenvolgend verschillende argumenten worden gehanteerd, gegrond. Daaraan doet niet af dat de uiteindelijke conclusie van de klachtencommissie, namelijk dat zij de klacht niet inhoudelijk behandelt, volgens de redenering van de klachtencommissie hetzelfde is.

De Commissie is van oordeel dat het met betrekking tot de uitspraak uit 2018 op de weg van de klachtencommissie had gelegen om, als de vermelding waar TBV Wonen van de klachtenprocedure was afgeweken niet al in de uitspraak zelf had behoren te staan, dit toe te lichten na het verzoek daartoe van klagers. Daarmee is niet zorgvuldig gehandeld. De klacht is gegrond.

De Commissie is van oordeel met betrekking tot de uitspraak uit 2019 dat klacht 2 over verschil in argumentatie door de klachtencommissie in de uitspraak enerzijds en klacht V over de toelichting op de uitspraak anderzijds gegrond is.

De vraag of de klachtencommissie met het voorgaande de schijn van partijdigheid heeft gewekt, acht de Commissie echter niet voldoende aannemelijk geworden. Het deel van klacht V dat stelt dat de klachtencommissie een ongezonder grote loyaliteit toonde naar de corporatie is daarmee ongegrond.

Uitspraak

Klacht 1.1 over het niet verstrekken van de namen van de leden van de klachtencommissie is ongegrond.

Klacht 1.2 over de informele communicatie van de klachtencommissie met medewerkers van de corporatie die de schijn opwekt van belangenverstrengeling is ongegrond.

Klacht 1.3 over de inzichtelijkheid van de klachtenprocedure is ongegrond.

Klacht 2 over het hanteren van opeenvolgende verschillende argumenten door de klachtencommissie ('prijsschieten'), is gegrond voor zover deze betrekking heeft op onvoldoende motivering van de uitspraken en toelichtingen van de klachtencommissie.

Klacht 2.1 voor zover deze betrekking heeft op het vaststellen van feiten door de klachtencommissie, is niet-ontvankelijk.

Klacht 2.2 over het niet inhoudelijk behandelen van klachten omdat een advocaat de klachten behandelde is ongegrond.

Klacht 2.3 voor zover deze betrekking heeft op het vaststellen van feiten door de klachtencommissie is niet-ontvankelijk.

Klacht 3 dat de klachtencommissie niet handelde in het belang van de huurder is ongegrond.

Klacht 4 dat de samenstelling van de klachtencommissie oncontroleerbaar was is ongegrond.

Klacht 5 dat klagers geen kennis hebben kunnen nemen van het klachtendossier is niet-ontvankelijk.

Klacht I over het niet verstrekken van een afschrift van het standpunt van TBV Wonen op de klacht van klagers is gegrond voor zover dit wordt beoordeeld als onzorgvuldig handelen jegens klagers. De klacht dat de klachtencommissie partijdig handelde door het stuk niet aan klagers te verstrekken is ongegrond.

Klacht II dat klagers geen gelegenheid kregen op het verweerschrift te reageren is ongegrond.



Klacht III dat de gronden in het verweerschrift door de klachtencommissie voor waar werden aangenomen is ongegrond.

Klacht IV dat de klachtencommissie de redenen voor ongegrondheid van de klachten niet verifieerde bij klagers is ongegrond.

Klacht V over de onderbouwing van de uitspraken van de klachtencommissie is gegrond. De klacht dat de klachtencommissie daarmee de schijn van partijdigheid heeft gewekt is ongegrond.

Klachten VI-VIII over schending van het gelijkheidsbeginsel met betrekking tot de bijstand van een advocaat is ongegrond.

Klacht IX over de onvolledigheid van het klachtendossier is ongegrond.

Klachten X-XII over de ongegrondbeoordeling van de klachten door de klachtencommissie omdat partijen een vaststellingsovereenkomst hadden gesloten zijn niet-ontvankelijk.

Klachten XIII-XIV over het niet functioneren van de klachtencommissie conform haar doelstelling zijn ongegrond.

Klacht XV over de onvolledigheid van het klachtendossier is ongegrond.

Klachten XVI-XVII over het niet in behandeling nemen van voorlopige klachten zijn niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.W.A. van Dijk', written over a horizontal line.

Dr. J.W.A. van Dijk

Vice-voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van stichting TBV Wonen, 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