



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 21 april 2023
Kenmerk 2023-U-01, K-2022-37

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, gevestigd te Eindhoven

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonbedrijf.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 27 december 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonbedrijf en de klacht later aangevuld met stukken.
- Woonbedrijf heeft op 6 februari 2023 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- Woonbedrijf heeft op 27 maart 2023 een reactie gegeven op vragen van de Commissie.
- [Klager] heeft op 31 maart 2023 op beide brieven gereageerd en de Commissie stukken toegestuurd.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 10 maart 2023 en tijdens de klachtbespreking op 11 april 2023.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende:

1. Woonbedrijf heeft onvoldoende zorggedragen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager].
2. De Klachtencommissie van Woonbedrijf heeft de klacht van [klager] niet onafhankelijk en niet zorgvuldig behandeld.

4. Woonbedrijf heeft onvoldoende zorggedragen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager]

Wat is de klacht precies?

De klacht dat Woonbedrijf onvoldoende heeft zorggedragen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager] omvat het volgende. [Klager] stelt dat Woonbedrijf er niet alles aan heeft gedaan om [klager] als huurder te beschermen en te zorgen voor een veilig klimaat en woongenot. Woonbedrijf weigert de problemen met de verwarming van de zolderkamer op te lossen omdat



deze kamer niet als slaapkamer aan [klager] is verhuurd en Woonbedrijf lost de lekkage en de schimmelvorming in de woning niet op, aldus [klager].

Bevoegdheid Commissie

In het kader van deze klacht verzoekt [klager] de Commissie ervoor te zorgen dat Woonbedrijf met spoed maatregelen neemt om de gebreken aan de woning te herstellen. Aan dit verzoek kan de Commissie niet voldoen. De Commissie is niet bevoegd een klacht over woninggebreken te beoordelen omdat de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) hierover geen bepalingen bevat. De Commissie heeft er kennis van genomen dat [klager] de woninggebreken aan de Huurcommissie heeft voorgelegd en dat de Huurcommissie daarover uitspraak heeft gedaan. Daarom zal de Commissie geen oordeel geven over deze gebreken. De Commissie is niet bevoegd maatregelen op te leggen aan corporaties.

Wat zijn de feiten?

[Klager] huurt sinds 2014 een woning van Woonbedrijf. [Klager] heeft sinds 2020 bij Woonbedrijf klachten ingediend over vocht en schimmel in de woning. Woonbedrijf heeft op deze klachten gereageerd. [Klager] heeft deze klachten en de in de ogen van klager onvoldoende reactie van Woonbedrijf voorgelegd aan de Klachtencommissie van Woonbedrijf en daarna aan de Huurcommissie.

In de fotobijlage bij de huurovereenkomst wordt de ruimte op de zolder die is voorzien van een deur, een dakraam en een radiator, aangeduid als 'zolderkamer 1'. [Klager] heeft deze zolderkamer van de woning in gebruik als slaap- en studeerkamer. In de winter wordt het in de zolderkamer niet warmer dan 15 graden en het dakraam heeft een lekkage. Woonbedrijf is voornemens de daken van de woningen van [klager] en de burens projectmatig te gaan herstellen en te isoleren.

Wat is het standpunt van [klager]?

[Klager] stelt dat Woonbedrijf de klachten over het klimaat in de woning, die bestaan uit de aanwezigheid van vocht, schimmel en kou, onvoldoende voortvarend oplost en dat het voortduren van dit ongezonde woonklimaat ten koste gaat van de gezondheid van klager en die van het gezin van klager. Woonbedrijf laat al vijf maanden na om reparaties aan de woning uit te voeren, in afwachting van de uitspraak van de Huurcommissie, aldus [klager] op 31 maart 2023.

Ten aanzien van het gebruik van de zolder als woonruimte stelt [klager] dat de zolder in alle woningen in hetzelfde blok op dezelfde wijze is ingericht, met dakvenster en radiator. [Klager] stelt dit na onderzoek bij de vijf burens te hebben geconstateerd. [Klager] acht het ongeloofwaardig dat Woonbedrijf stelt niet te weten of de zolders bij de burens van [klager] identiek zijn. [Klager] verwijst naar het rapport van onderzoek van de Huurcommissie waarin wordt vermeld dat de ruimte op zolder is ingericht als een zolder-slaapkamer met een binnendeurkozijn, radiator en een dakvenster voor daglicht toetreding en ventilatie. [Klager] wijst tevens op de fotobijlage bij de huurovereenkomst waarin de ruimte op zolder wordt aangeduid als 'zolderkamer 1'. Hiermee benoemt Woonbedrijf de zolder als 'kamer', aldus [klager].

Wat is het standpunt van Woonbedrijf?

Woonbedrijf stelt dat de inhoudelijke klachten van [klager] over de woning bij de Commissie niet-ontvankelijk zijn op grond van artikel 14 lid 1, aanhef en onder e van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties omdat deze klachten zijn voorgelegd aan de Huurcommissie.

Ten aanzien van het gebruik door [klager] van de zolder als slaapkamer stelt Woonbedrijf dat de zolder niet als slaapkamer aan [klager] is verhuurd, zoals blijkt uit de fotobijlage bij het huurcontract, en dat dit is verwerkt in het woningwaarderingssysteem en in de huurprijs. Dat een onderzoeker van de Huurcommissie in het kader van een onderzoek naar de onderhoudsstaat van de woning een andere opvatting over het gebruik van de zolder heeft, doet volgens Woonbedrijf



niet ter zake. Dat [klager] de zolder heeft ingericht als slaapkamer, maakt het bouwkundig geen slaapkamer. Indien [klager] de zolderkamer wil gebruiken als slaapkamer dient [klager] daar zelf maatregelen voor te treffen, [klager] kan niet van Woonbedrijf verwachten dat zij zorgen voor de benodigde faciliteiten. "Als u dat wilt, zult u daar zelf maatregelen voor moeten treffen. Doet u dat niet, dan valt te verwachten dat er vocht- en schimmelproblemen ontstaan", aldus Woonbedrijf in het besluit naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie. Woonbedrijf heeft niet kunnen achterhalen of de zolders in de woningen in hetzelfde blok op identieke wijze zijn ingericht en acht dat bovendien niet relevant omdat woningen kunnen verschillen als gevolg van het liberale beleid van Woonbedrijf op het gebied van zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV). Als gevolg van een ZAV kan een huurder op de zolder conform de eisen van het Bouwbesluit 2012 een slaapkamer realiseren. Dat het dak bij aanvang van de huur niet was geïsoleerd vormt op zich geen gebrek waar [klager] Woonbedrijf op kan aanspreken.

Wat is het toetsingskader?

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Het uitgangspunt is dat woningcorporaties staan voor goed, betaalbaar en veilig wonen. Dit uitgangspunt is opgenomen in de preambule bij de Code en wordt in de Code uitgewerkt in waarden en normen op het gebied van governance. Voor de beoordeling van deze klacht is onder meer principe 4 over de dialoog tussen bestuur en RvC en belanghebbende partijen van belang. Bepaling 4.4 van de Code schrijft voor dat de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert. Die maatschappelijke opdracht omvat onder meer de zorg voor een veilig woonklimaat in de woning. Bepaling 4.4 schrijft daarnaast voor dat de corporatie rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

Beoordeling door de Commissie

De Commissie is van oordeel dat Woonbedrijf onvoldoende zorg heeft gedragen voor een gezond en veilig woonklimaat in de woning van [klager]. De Commissie komt tot dit oordeel op grond van de hiernavolgende overwegingen. Hierbij zal de Commissie niet ingaan op de door [klager] aangevoerde woninggebreken zelf, maar zich concentreren op de gedragingen van Woonbedrijf ten aanzien van het gebruik van de zolder in de woning.

De Commissie stelt vast dat in de fotobijlage bij de huurovereenkomst de ruimte op de zolder van [klager] wordt aangeduid als 'zolderkamer 1'. Dat [klager] deze zolderkamer die is voorzien van een deur, een dakraam en een radiator als verblijfsruimte is gaan gebruiken acht de Commissie niet onvoorstelbaar. Dat de verblijfsomstandigheden in deze ruimte in de winter koud en vochtig zijn omdat de radiator onvoldoende warmte geeft en het dakraam lekt, en dat die omstandigheden niet goed zijn voor de gezondheid van het gezinslid van [klager] dat gebruik maakt van deze ruimte, is evenmin onvoorstelbaar. Woonbedrijf is voornemens de daken van de woningen van [klager] en de burens te herstellen en te isoleren. Die maatregelen zullen de verblijfsomstandigheden op de zolderkamer naar verwachting verbeteren. De bij de Commissie voorliggende vraag is of Woonbedrijf in de periode tot het moment van renovatie de gezondheidsklachten van [klager] over het binnenklimaat van de woning naast zich neer kan leggen.

Woonbedrijf is na het advies van de klachtencommissie en het rapport van de Huurcommissie niet verder ingegaan op de klachten en verzoeken van [klager]. Naar de mening van de Commissie heeft Woonbedrijf daarmee de verantwoordelijkheid voor een veilig woonklimaat feitelijk bij [klager] als huurder gelegd. Het had waarschijnlijk geholpen als Woonbedrijf wel naar de woning was gegaan en met [klager] had gesproken zodat deze het gevoel kon krijgen serieus genomen te worden. Over zelf aan te brengen voorzieningen om het probleem met de verwarming te verhelpen is blijkens de stukken niet gesproken. Woonbedrijf is niet ingegaan op de bevindingen van [klager] dat de burens uit hetzelfde blok een identiek ingerichte zolder hebben, maar heeft alleen in het



algemeen gesteld dat woningen kunnen verschillen waar huurders door middel van zelf aangebrachte voorzieningen een zolder tot slaapkamer hebben gemaakt.

In het licht van de door Woonbedrijf voorgenomen woningrenovatie, waaronder een dakisolatie, acht de Commissie het niet conform de maatschappelijke opdracht uit de Code dat Woonbedrijf bij klachten van [klager] over ongezonde leefomstandigheden eenvoudig reageert met dat de ruimte niet als verblijfsruimte aan [klager] is verhuurd en dat het verbeteren van de leefbaarheid van die ruimte tot de eigen verantwoordelijkheid van klager behoort. Die reactie impliceert dat [klager] het gebruik van de zolderkamer als verblijfsruimte dient te staken, eventueel tijdelijk totdat de dakisolatie is uitgevoerd, of de leefomstandigheden op eigen kosten dient te verbeteren met behulp van zelf aangebrachte voorzieningen. De Commissie is van mening dat Woonbedrijf met deze houding onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager] en daarmee onvoldoende rekening heeft gehouden met de wensen en behoeftes van [klager] en het gezin van klager als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code. Naar het oordeel van de Commissie past deze houding niet bij de maatschappelijke opdracht van Woonbedrijf.

Conclusie

De klacht dat Woonbedrijf onvoldoende zorg heeft gedragen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager], is gegrond.

De Commissie adviseert Woonbedrijf om, vanuit haar verantwoordelijkheid voor een gezond en veilig leefklimaat in de woning, in gesprek te blijven met [klager] en samen met hem te zoeken naar oplossingen.

5. De Klachtencommissie van Woonbedrijf heeft de klacht van [klager] niet onafhankelijk en niet zorgvuldig behandeld

Wat is de klacht precies?

De klacht dat de Klachtencommissie van Woonbedrijf (hierna: de klachtencommissie) de klacht van [klager] niet onafhankelijk en niet zorgvuldig heeft behandeld omvat het volgende. [Klager] stelt de vraag hoe de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht van [klager] tot een oordeel heeft kunnen komen zonder dat de leden van de klachtencommissie op de locatie zijn geweest, terwijl [klager] de klachtencommissie daartoe wel had uitgenodigd. [Klager] stelt dat de klachtencommissie niet onafhankelijk te werk is gegaan door de stellingen van Woonbedrijf tijdens de hoorzitting zonder meer voor waar aan te nemen.

Bevoegdheid Commissie

[Klager] verzoekt de Commissie de uitspraak van de klachtencommissie nietig te verklaren en te herzien. Aan dit verzoek kan de Commissie niet voldoen omdat de Commissie niet bevoegd is te oordelen over de inhoud van het advies van de klachtencommissie.

Wat zijn de feiten?

[Klager] heeft op 28 januari 2022 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie van Woonbedrijf. De klacht had betrekking op de aanwezigheid van vocht en schimmel in verschillende gedeelten van de woning, op de dienstverlening van Woonbedrijf ter zake en op het gebruik van de niet-geïsoleerde zolder als slaapkamer. In een toelichting op de klacht aan de klachtencommissie schrijft [klager] op 11 februari 2022: "Bij deze nodig ik u ook graag uit om naar deze problematiek te komen kijken, u bent van harte welkom". Eerder in de toelichting aan de klachtencommissie vermeldde [klager] dat drie bepaalde medewerkers van Woonbedrijf naar de ernstige klachten zouden moeten komen kijken: "Deze klacht moet eerst gezien worden door mensen die vinden dat het aan de bewoners ligt".



De klachtencommissie heeft op 8 april 2022 een hoorzitting gehouden en op 30 april 2022 advies uitgebracht. De klachtencommissie verklaart in haar advies een deel van de klacht gegrond (vocht en schimmel in de kruipruimte en gebrekkige dienstverlening van Woonbedrijf hierover) en een ander deel ongegrond (vocht en schimmel in de woning, het gebruik van de zolder als slaapkamer, het niet-geïsoleerde dak). De directeur van Woonbedrijf heeft bij besluit van 12 mei 2022 het advies van de klachtencommissie grotendeels overgenomen.

Op 7 oktober 2022 stuurt [klager] een brief aan de klachtencommissie met een klacht over de klachtenprocedure. De klachtencommissie verwijst [klager] op 28 oktober 2022 naar de Commissie.

Wat is het standpunt van [klager]?

[Klager] is van mening dat de klachtencommissie een degelijk onderzoek had moeten doen of moeten laten uitvoeren door een onafhankelijk bedrijf naar de klachten van [klager] over de woninggebreken. De klachtencommissie had naar de mening van klager geen oordeel kunnen geven zonder zelf de situatie bekeken te hebben. [Klager] stelt dat hij de klachtencommissie schriftelijk heeft uitgenodigd om onderzoek op locatie te doen, maar dat hij geen reactie van de klachtencommissie op die uitnodiging heeft ontvangen, niet schriftelijk en niet tijdens de zitting. [Klager] heeft tijdens de hoorzitting niet nogmaals gevraagd om een onderzoek ter plaatse omdat [klager] geen reactie op het schriftelijke verzoek had ontvangen.

[Klager] stelt zich op het standpunt dat Woonbedrijf tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie over de klacht van [klager] leugens heeft verteld. De klachtencommissie heeft die leugens van Woonbedrijf voor waarheid aangenomen en daarmee een voor [klager] nadelige uitspraak gedaan, aldus [klager]. Daarmee heeft de klachtencommissie zich bij de behandeling van de klacht niet onafhankelijk van Woonbedrijf opgesteld. Door niet op de locatie te onderzoeken of de klachten van [klager] gegrond waren heeft de klachtencommissie naar de mening van [klager] niet gedaan waarvoor zij is aangesteld, namelijk het beschermen van huurders met gegronde klachten en het beschermen van de huurder "tegen wantoestanden van een wooncorporatie". [Klager] voelt zich niet serieus genomen omdat hij geen beroep kan instellen tegen de uitspraak van de klachtencommissie. De klachtencommissie dient volgens [klager] haar werkwijze aan te passen door onderzoek ter plaatse te doen en zich onafhankelijk van de verhuurder op te stellen. [Klager] verzoekt de Commissie de uitspraak van de klachtencommissie nietig te verklaren omdat er fouten zijn gemaakt tijdens de procedure en omdat de klachtencommissie niet onafhankelijk is.

Wat is het standpunt van Woonbedrijf?

Woonbedrijf stelt dat de klacht over de onafhankelijkheid van de klachtencommissie ongegrond is. Woonbedrijf geeft aan dat de benoeming van de leden van de klachtencommissie en de werkwijze zijn geregeld in het reglement van de klachtencommissie, dat is opgesteld conform het voorbeeldklachtenreglement van Aedes. De klachtencommissie staat los van Woonbedrijf en heeft een externe ambtelijk secretaris, een eigen website en post- en e-mailadres en voldoet in formele zin aan de vereisten die ten aanzien van de onafhankelijkheid worden gesteld.

Bij de behandeling van de klacht van [klager] heeft de klachtencommissie naar de mening van Woonbedrijf, gezien het uitgebrachte advies, hoor en wederhoor toegepast en de door [klager] en Woonbedrijf ingebrachte stukken in haar afweging meegenomen. Woonbedrijf stelt dat de klachtencommissie de klachtenprocedure zorgvuldig heeft doorlopen en op evenwichtige wijze tot een advies op ieder onderdeel is gekomen. Woonbedrijf heeft het advies van de klachtencommissie overgenomen. Het advies van de klachtencommissie om in vergelijkbare gevallen in de tekst van de woningaanbieding expliciet te vermelden dat de zolder geen verblijfsruimte is, heeft Woonbedrijf niet overgenomen omdat in de fotobijlage bij de advertentietekst en het huurcontract het aantal slaapkamers wordt vermeld. In de fotobijlage bij het huurcontract van [klager] staat bij de foto's van de drie slaapkamers vermeld dat dit een "slaapkamer" is, terwijl bij de foto van de zolder staat



vermeld dat dit een "zolder" is. Naar de mening van Woonbedrijf is daarmee voldoende duidelijk dat (in dit geval) de zolder geen slaapkamer en daarmee ook geen verblijfsruimte is.

Ten aanzien van het verzoek van [klager] aan de klachtencommissie om een onderzoek op locatie uit te voeren stelt Woonbedrijf dat de klachtencommissie heeft geconstateerd dat er een onafhankelijk onderzoek naar de vochtklachten was uitgevoerd en dat [klager] tijdens de zitting niet meer heeft gevraagd om de situatie ter plaatse te bekijken. Het is naar de mening van Woonbedrijf "niet aan de klachtencommissie om een inhoudelijk technisch onderzoek (vanwege een mogelijk technisch gebrek of technische oorzaak, dat aan de klacht ten grondslag ligt) zelf uit te voeren". Daarnaast merkt Woonbedrijf op dat de klachtencommissie op grond van het landelijke actuele reglement klachtencommissies wel de mogelijkheid heeft om een bezoek aan de woning te brengen, maar dat dit geen vereiste is. En dat als de klachtencommissie een bezoek aan de woning zou brengen, dat niet zou zijn om zelf een technisch onderzoek te verrichten, maar om zich een beeld te vormen van de situatie voor zover dat niet uit de stukken zou blijken, aldus Woonbedrijf.

Wat is het toetsingskader?

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de klachtencommissie is bepaling 2.6 van belang. Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat de corporatie zorgt 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.

Beoordeling door de Commissie

De Commissie is van oordeel dat de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht van [klager] haar taak zorgvuldig heeft uitgevoerd en onafhankelijk van Woonbedrijf heeft geopereerd. De Commissie komt tot dit oordeel op grond van de volgende overwegingen over achtereenvolgens de taak van de klachtencommissie, de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen de uitspraak van de klachtencommissie en de behandeling van de klacht van [klager] door de klachtencommissie.

De taak van de klachtencommissie

De Commissie stelt vast dat het doel van de klachtencommissie op grond van het reglement bestaat uit "het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s)" (artikel 2 lid 1 van het reglement van de klachtencommissie). De taak van de klachtencommissie wordt als volgt omschreven: "De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten" (artikel 2 lid 2). De klachtencommissie opereert dus onafhankelijk van de corporatie en de huurders. De klachtencommissie heeft niet tot taak belangen te behartigen of huurders te beschermen, maar haar taak bestaat uit het beoordelen van klachten van huurders en het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over de behandeling van de klachten aan het bestuur van de betrokken corporatie. Omdat het doel van de klachtencommissie bestaat uit het leveren van een bijdrage aan het functioneren van de corporatie, begrijpt de Commissie dat het onafhankelijke advies van de klachtencommissie is gericht op het oplossen van problemen, zodanig dat de corporatie en de huurder weer verder kunnen. De klachtencommissie heeft in het advies over de klacht van [klager] gemotiveerd aangegeven welke klachten gegrond en ongegrond waren en ten aanzien van het gebruik van de zolder een advies gegeven voor vergelijkbare gevallen. Daarmee heeft de klachtencommissie naar het oordeel van de Commissie in beginsel aan haar taak voldaan.

Beroep tegen de uitspraak van de klachtencommissie

De Commissie overweegt dat de klachtencommissie geen rechterlijke instantie is tegen wiens uitspraken hoger beroep bij een andere instantie mogelijk is, mede gezien de taak van de klachtencommissie die is gericht op het bieden van een oplossing voor problemen. Maar dat betekent niet dat een huurder geen mogelijkheden heeft als de klachtencommissie zijn klacht



ongegrond verklaart. Nadat [klager] in oktober 2022 een klacht over de klachtencommissie had ingediend heeft de klachtencommissie [klager], conform de informatie op haar website, verder verwezen naar de Huurcommissie (*“Als u het niet eens bent met de inhoud van het advies of met de manier waarop Woonbedrijf het advies opvolgt”*), de rechter en de Commissie Governancecode Woningcorporaties (*“Als u het niet eens bent met de wijze waarop de Klachtencommissie haar taak uitvoert”*). [Klager] heeft gebruik gemaakt van twee van deze mogelijkheden en zowel een verzoek ingediend bij de Huurcommissie (over de woninggebreken) als bij de Commissie (over de zorg van Woonbedrijf voor een veilig woonklimaat en over de klachtbehandeling door de klachtencommissie). De Commissie is van oordeel dat de klachtenregeling bij woningcorporaties, aangevuld met de mogelijkheid voor de huurder om geschillen voor te leggen aan de Huurcommissie en de rechter, voldoende waarborg biedt dat huurders een onafhankelijk oordeel over hun klachten kunnen verkrijgen.

Het feit dat [klager] van de klachtencommissie niet op alle klachten gelijk heeft gekregen betekent naar het oordeel van de Commissie niet dat de klachtencommissie niet aan haar taak heeft voldaan of dat de klachtenregeling bij woningcorporaties huurders onvoldoende beschermt in hun rechten.

De behandeling van de klacht van [klager] door de klachtencommissie

De Commissie stelt voorop dat zij niet kan vaststellen of de stellingen van Woonbedrijf en [klager], zoals vastgelegd in het advies van de klachtencommissie, inhoudelijk juist zijn. De Commissie beoordeelt uitsluitend de gevolgde klachtenprocedure zoals die blijkt uit de stukken en de toelichting daarop van [klager] en Woonbedrijf. Uit het advies van de klachtencommissie blijkt dat zij tot haar advies is gekomen op grond van de ingestuurde stukken en de tijdens de hoorzitting gegeven toelichtingen van [klager] en Woonbedrijf. De Commissie overweegt dat de klachtencommissie blijkens haar advies in deze procedure oog heeft gehad voor de verschillende standpunten van partijen nu het advies op sommige punten vermeldt dat [klager] met Woonbedrijf van mening verschilt. De klachtencommissie geeft ten aanzien van die punten een eigen oordeel. Dat dat oordeel niet altijd strookt met het standpunt van [klager] en dat de klachtencommissie in haar advies aan het bestuur van Woonbedrijf tot de conclusie komt dat niet alle klachten van [klager] gegrond zijn, betekent naar het oordeel van de Commissie niet dat de klachtencommissie op onzorgvuldige wijze en niet onafhankelijk van Woonbedrijf tot haar oordeel is gekomen.

Ten aanzien van het verzoek van [klager] aan de klachtencommissie om de situatie ter plaatse te komen bekijken overweegt de Commissie dat de klachtencommissie volgens haar reglement kan besluiten om een onderzoek op locatie in te stellen, maar dat zij daartoe niet verplicht is: *“De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn”* (artikel 7 lid 5 van het reglement van de klachtencommissie). Op grond van deze bepaling in het reglement is de beslissing om voorafgaand aan de hoorzitting op locatie een onderzoek in te stellen een zelfstandige beslissing van de klachtencommissie. De bevoegdheid betekent niet dat als een huurder de klachtencommissie verzoekt om een onderzoek op locatie, de klachtencommissie aan dat verzoek automatisch gehoor moet geven. Naar de mening van de Commissie getuigt het wel van een zorgvuldige procedure als de klachtencommissie een dergelijk verzoek van een huurder serieus neemt en daarop een reactie geeft.

De Commissie stelt vast dat [klager] in de klacht van 28 januari 2022 bij de klachtencommissie geen verzoek om een onderzoek op locatie heeft gedaan. [Klager] heeft daarna in een toelichting op de klacht aan de klachtencommissie twee opmerkingen gemaakt over een bezoek aan de woning om de problemen te bekijken, waarvan de tweede opmerking, aan het einde van de brief, geadresseerd was aan de klachtencommissie. De uitnodiging aan de klachtencommissie om de problematiek te komen bekijken sluit aan op de verwijzing naar correspondentie met Woonbedrijf over de klacht (*“lees gerust op u gemak deze klachten door, en bekijk ook goed de foto’s”*) en is informeel, maar niet onduidelijk geformuleerd (*“Bij deze nodig ik u ook graag uit om naar deze problematiek te komen kijken, u bent van harte welkom”*). Ook uit [klager]s opmerking over een bezoek aan de woning door medewerkers van Woonbedrijf had de klachtencommissie immers



kunnen afleiden dat [klager] graag had gezien dat de mensen die een beslissing over de klacht nemen de situatie zelf komen bekijken.

De Commissie is van mening dat de klachtencommissie het verzoek van [klager] had kunnen opvatten als een nadrukkelijk verzoek waar zij uitdrukkelijk op in had kunnen gaan. In de gegeven omstandigheden had de klachtencommissie kunnen afwegen of een dergelijk bezoek niet had kunnen helpen om deze huurder zich gehoord te laten voelen en hem het idee te geven dat hij serieus werd genomen. Naar de mening van de Commissie had een minder formele opstelling in dit geval beter gepast bij de probleemoplossende taak van de klachtencommissie. Gezien het vervolg, [klager] heeft een verzoek aan de Huurcommissie en aan de Commissie gedaan, was voor [klager] het probleem met het advies van de klachtencommissie niet opgelost.

Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de klachtencommissie haar taak, het behandelen van de klacht van [klager] en daarover advies uitbrengen aan Woonbedrijf, conform de vereisten van de Code heeft uitgevoerd. De Commissie merkt op dat in dit geval een bezoek aan de woning van [klager] door of namens leden van de klachtencommissie wellicht had kunnen helpen om [klager] het idee te geven dat hij serieus werd genomen.

Conclusie

De Klachtencommissie van Woonbedrijf heeft bij de behandeling van de klacht van [klager] niet in strijd met bepaling 2.6 van de Code gehandeld.

6. Uitspraak

De klacht dat Woonbedrijf onvoldoende zorg heeft gedragen voor een veilig woonklimaat in de woning van [klager], is gegrond.

De klacht dat de klachtencommissie van Woonbedrijf de klacht van [klager] niet onafhankelijk en niet zorgvuldig heeft behandeld, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties