



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 2 december 2022
Kenmerk 2022-U-14, K-2022-23

1. Partijen

Klager: [klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting de Alliantie, gevestigd te Hilversum

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en de Alliantie.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 6 juli 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over de Alliantie.
- [Klager] heeft de klacht op 22 juli 2022 nader met stukken onderbouwd.
- De Alliantie heeft op 12 september 2022 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 20 september 2022 op het standpunt van de Alliantie gereageerd.
- De Alliantie heeft daar op 27 september 2022 een reactie op gegeven.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 18 november 2022.

3. Klacht

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

1. De Alliantie heeft [klager] geen passende woning aangeboden.
2. [Klager] kan alleen via de Alliantie terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie.
3. De Alliantie behandelt de klachten van [klager] niet naar behoren.

4. Beoordeling klachten

4.1 De Alliantie heeft [klager] geen passende woning aangeboden

De Commissie kan geen klachten over woningtoewijzing behandelen omdat de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) daar geen bepalingen over bevat. De klacht dat de Alliantie [klager] geen passende woning heeft aangeboden valt buiten de bevoegdheid van de Commissie en zal niet behandeld worden.



4.2. [Klager] kan alleen via de Alliantie terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie

Wat is de klacht op dit onderdeel?

[Klager] wilde een klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de Alliantie, maar dit kan alleen via de Alliantie geschieden.

Wat zijn de feiten?

[Klager] heeft op 12 juni 2021 een klacht ingediend bij de Alliantie. In de ontvangstbevestiging van 15 juni 2021 was een verwijzing naar de klachtencommissie opgenomen, inclusief een postadres en een e-mailadres waarop de klachtencommissie te bereiken was. Op 15 oktober 2021 heeft de klachtencoördinator van de Alliantie [klager] een e-mail gestuurd met het besluit van de Alliantie over de ingediende klachten en onderaan dit bericht is eveneens een verwijzing naar de klachtencommissie opgenomen met contactgegevens.

[Klager] heeft op 30 juni 2022 via het klachtenformulier een klacht ingediend bij de Alliantie. In de reactie van de klachtencoördinator van 1 juli 2022 is geen verwijzing naar de klachtencommissie opgenomen.

Op 29 juli 2022 vermeldt de website van de Alliantie over het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie:

"Als je een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie kan onze klachtencoördinator je daarbij helpen. Die stuurt de klacht dan door naar de klachtencommissie."

Op 12 september 2022 vermeldt de website van de Alliantie over het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie:

"Wil je een klacht indienen bij de klachtencommissie? Dat kan zo:

- *Stuur een e-mail naar klachtencommissie@de-alliantie.nl.*
- *Stuur een brief naar Klachtencommissie, Postbus 105, 1200 AC Hilversum.*
- *De klachtencoördinator die jouw klacht heeft behandeld, kan de klacht ook voor je doorsturen naar de Klachtencommissie."*

De tekst op de webpagina over het contact met de klachtencommissie is aangepast nadat [klager] een klacht bij de Commissie had ingediend.

Wat is het standpunt van de Alliantie hierover?

De Alliantie wijst erop dat in de ontvangstbevestiging van en in het besluit op de klacht van [klager] van 12 juni 2021 een verwijzing naar de klachtencommissie was opgenomen. De Alliantie licht toe dat het post- en e-mailadres weliswaar van de Alliantie zijn, maar dat de brief of e-mail door de postkamer direct aan de klachtencommissie wordt gestuurd zodat klagers de klachtencommissie op deze wijze rechtstreeks kunnen benaderen. De verwijzing naar de klachtencommissie wordt standaard opgenomen in de informatieverstrekking van de klachtencoördinatoren, aldus de Alliantie.

De Alliantie geeft daarnaast aan dat de tekst op de webpagina over de toegang tot de klachtencommissie recent is aangepast. De Alliantie geeft toe dat dit eerder had moeten gebeuren, maar dat dat de toegang tot de klachtencommissie voor [klager] en andere huurders niet heeft belemmerd omdat in alle berichten van de klachtencoördinatoren de juiste verwijzing naar de klachtencommissie wordt opgenomen.

Wat is het standpunt van [klager] hierover?

In reactie op het standpunt van de Alliantie geeft [klager] aan dat [klager] ontzettend veel hinder heeft gehad van het feit dat [klager] de weg naar de onafhankelijke klachtencommissie niet



makkelijk kon vinden op de website van de Alliantie en dat de klachtenprocedure nog steeds niet helemaal duidelijk is.

Wat is het toetsingskader?

Bepaling 2.5 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. De zorg van de corporatie voor een goede klachtenafhandeling omvat, volgens eerdere uitspraken van de Commissie, dat klagers de lokale of regionale klachtencommissie rechtstreeks kunnen bereiken.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat [klager] de klachten niet bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Alliantie heeft ingediend omdat dit, naar [klager] stelt, alleen via de medewerkers van de Alliantie kan geschieden en het contact met die medewerkers, waaronder de klachtencoördinator, niet goed verloopt.

De Commissie overweegt dat de verwijzing naar de klachtencommissie, inclusief contactgegevens, voorkomt in de berichten van de klachtencoördinator aan [klager] uit 2021, maar dat die verwijzing ontbreekt in het bericht van de klachtencoördinator aan [klager] van 1 juli 2022. Ondanks dat de verwijzing niet in alle berichten van de klachtencoördinator aan [klager] is opgenomen, is de Commissie van oordeel dat [klager] door de Alliantie voldoende duidelijk op de hoogte is gesteld van de wijze waarop [klager] een klacht kan indienen bij de klachtencommissie van de Alliantie. De Commissie is het niet eens met de stelling van [klager] dat [klager] alleen maar naar de klachtencommissie kon stappen via de Alliantie. Alleen in het bericht van de klachtencoördinator van 1 juli 2022 is geen verwijzing naar de klachtencommissie opgenomen. Maar dat is niet doorslaggevend. De Commissie acht doorslaggevend dat [klager] door de berichten uit 2021, waaronder het e-mailbericht van 15 oktober 2021 van de klachtencoördinator, ervan op de hoogte was dat [klager] de klachtencommissie rechtstreeks kon benaderen. De Commissie onderschrijft wel de stelling van [klager] dat de informatie over de klachtencommissie op de website van de Alliantie moeilijk te vinden is, zoals hierna nog zal blijken, maar dat is onvoldoende om de klacht over de toegang tot de klachtencommissie gegrond te verklaren.

Voor zover de klacht ziet op het feit dat voor de contactgegevens van de klachtencommissie gebruik wordt gemaakt van het postadres van de Alliantie en een e-mailadres bij de Alliantie, is de Commissie van mening dat deze technische voorzieningen niet in de weg staan aan een directe toegang van een klager tot de klachtencommissie van de corporatie. Het enkele feit dat het mailadres eindigt op de-alliantie.nl betekent niet dat klagers niet rechtstreeks met de onafhankelijke klachtencommissie in contact kunnen komen.

Conclusie

De klacht dat [klager] alleen via de Alliantie terecht kan bij de onafhankelijke klachtencommissie is ongegrond.

Opmerking van de Commissie

De Commissie heeft met instemming kennis genomen van de wijze waarop de Alliantie sinds de uitspraak van de Commissie van 30 juni 2021 de toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie heeft verbeterd. De Commissie stelt wel vast dat de vindbaarheid van de pagina over de toegang tot de klachtencommissie op de website van de Alliantie nog voor verbetering vatbaar is, bijvoorbeeld door op de homepage een verwijzing naar de te volgen route voor het indienen van klachten op te nemen.



4.3. De Alliantie behandelt de klachten van [klager] niet naar behoren

Wat is de klacht op dit onderdeel?

[Klager] stelt dat de Alliantie de klachten van [klager] op een onredelijke wijze behandelt. Het contact met de medewerkers van de Alliantie over de klachten verloopt stroef.

Wat zijn de feiten?

[Klager] heeft in 2021 en in 2022 bij de Alliantie klachten ingediend over de woningtoewijzing en over gebreken aan de woning. De Alliantie heeft op de klachten gereageerd en er een besluit over genomen. [Klager] heeft de klachten niet voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van de Alliantie.

Wat is het toetsingskader?

Indien de interne klachtenprocedure bij de woningcorporatie niet tot een oplossing leidt, dient de klacht volgens het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties daarna voorgelegd te worden aan de externe klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement.

Beoordeling

In dit geval is de klachtencommissie als bedoeld in het Reglement van de Commissie de onafhankelijke klachtencommissie van de Alliantie. Vast staat dat [klager] de klacht over de klachtbehandeling door de Alliantie nog niet aan die klachtencommissie heeft voorgelegd. Hiervoor heeft de Commissie geoordeeld dat [klager] de klachtencommissie rechtstreeks kan bereiken. Dit betekent dat [klager] eerst de procedure bij de klachtencommissie moet doorlopen en de Commissie niet tot behandeling van dit onderdeel van de klacht kan overgaan. De Commissie beoordeelt dit klachtonderdeel daarom als niet-ontvankelijk.

5. Uitspraak

1. De Commissie is niet bevoegd ten aanzien van de klacht dat de Alliantie [klager] geen passende woning heeft aangeboden.
2. De klacht dat [klager] alleen via de Alliantie terecht kan bij de onafhankelijke klachtencommissie is ongegrond.
3. De klacht dat de Alliantie de klachten van [klager] over de woning niet naar behoren behandelt is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder,

Voorzitter



Een lid van de Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft zich verschoond en dus niet deelgenomen aan het beraad over en de vaststelling van de uitspraak op deze klacht.

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting de Alliantie, conform art. 14 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. 14 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties