



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 1 juli 2021

Kenmerk: 2021-024, K-2021-010

Klager: [klager], wonende te Hilversum

Corporatie: Stichting de Alliantie, gevestigd te Hilversum

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

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 19 april 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over de Alliantie.
- De Commissie heeft de ontvankelijkheid van de klacht besproken op 18 mei 2021.
- De Alliantie heeft op 9 juni 2021 een reactie op de klacht gegeven.
- [klager] heeft op 9 juni 2021 een reactie gegeven op de reactie van de Alliantie.
- De Alliantie heeft op 16 juni 2021 een nadere reactie gegeven op de reactie van [klager].

Klacht

De klacht betreft de uitingen van de Alliantie op de website, in de nieuwsbrieven en op het tekstbandje bij een telefonisch reparatieverzoek over het dragen van mondkapjes. [klager] klaagt dat de Alliantie onrechtmatig en in strijd met de Code handelt door huurders via deze verschillende communicatiekanalen te verplichten tot het dragen van een mondkapje in hun eigen woning tijdens een reparatie in de woning door de verhuurder, en dat de Alliantie weigert dit aan te passen.

Feiten

Op de website van de Alliantie is met betrekking tot de werkwijze in verband met het coronavirus onder de titel 'Hoe gaan jullie om met afspraken bij iemand thuis?' vermeld: "Onze medewerkers en partners werken volgens de regels van het RIVM en het protocol 'Veilig samen doorwerken (...)'." Vervolgens wordt onder andere vermeld: "- We houden 1,5 meter afstand; - Tijdens een afspraak dragen medewerkers en huurders een mondkapje. Onze medewerkers hebben deze bij zich, als je er geen hebt." Een van de pictogrammen toont een vrouw die een mondkapje draagt met de tekst: "Zowel de bewoner als de monteur dragen een mondkapje."

Een door de Alliantie ingeschakelde loodgieter heeft op 23 december 2020 geweigerd een reparatie in de woning van [klager] uit te voeren, volgens [klager] omdat zij geen mondkapje wilde dragen. Na contact tussen [klager] en de Alliantie hierover is geen nieuwe reparatieafspraken gemaakt, en is in opdracht van [klager] de reparatie uitgevoerd door een derde.

[klager] heeft over het mondkapjes-beleid van de Alliantie op 12 maart 2021 een klacht ingediend bij de Alliantie. Volgens de klachtencoördinator is het dragen van een mondkapje in de eigen woning geen verplichting, maar een advies voor zowel de gezondheid van de huurder als die van de medewerkers. De medewerkers kunnen bij twijfel zelf beslissen of zij de werkomgeving veilig



genoeg vinden. Bij twijfel mogen zij besluiten niet bij een klant naar binnen te gaan, aldus de klachtencoördinator van de Alliantie. De klachtencoördinator van de Alliantie heeft de klacht ongegrond verklaard en vermeld dat de Alliantie het beleid ten aanzien van het dragen van mondkapjes bij reparaties in de woning niet zal wijzigen. De klacht is vervolgens doorgestuurd naar de externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie van de Alliantie heeft bij de beoordeling van de klacht over de zinsnede 'Draag een mondkapje' en de daarin volgens klager opgesloten verplichting uitgesproken dat het Reglement Klachtencommissie zich tegen inhoudelijke behandeling van deze klacht verzet. [klager] heeft volgens de klachtencommissie geen belang, en zij heeft de klacht gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens hetgeen volgens de klachtencommissie eveneens een belemmering vormt voor inhoudelijke behandeling van de klacht. Hieraan voegt de klachtencommissie toe: "Overigens mag klager haar opmerkingen maken of ongenoegen uiten over de tekst in uitingen van de Alliantie. De Alliantie heeft daarop in haar reactie gereageerd en ook in die reactie kan de klachtencommissie geen reden zien om tot behandeling over te gaan. De klachtencommissie verwijst naar de overheid, die in haar afgekondigde beperkingen in tal van situaties het dragen van mondkapjes verplicht dan wel aanbeveelt. Dat kan verwoord worden als: 'draag een mondkapje' en is zowel op te vatten als de aansporing om een mondkapje te dragen als de verplichting om een mondkapje te dragen (...)."

Standpunt [klager]

[klager] stelt dat de Alliantie huurders via verschillende communicatiekanalen verplicht tot het dragen van een mondkapje in hun eigen woning tijdens een reparatie in de woning door of namens de verhuurder en acht dit in strijd met de Nederlandse wet- en regelgeving, artikel 10 van de Grondwet over eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, de richtlijnen van de RIVM met betrekking tot de Covid-19 maatregelen en de wet tijdelijke regeling mondkapjesplicht, omdat een woning een besloten binnenruimte en geen publieke ruimte is en de mondkapjesplicht niet geldt voor woningen. De Alliantie weigert de uitingen aan te passen.

Op 23 december 2020 is in de woning van [klager] een reparatie verricht. Hiervoor heeft [klager] zelf een loodgieter moeten inschakelen omdat de vakman die namens de Alliantie aan de deur kwam weigerde de reparatie uit te voeren daar [klager] geen mondkapje wilde dragen in haar eigen woning. [klager] stelt dat zij 1,5 meter afstand heeft gehouden en de vakman niet heeft belet om haar woning binnen te gaan. De monteur kreeg van haar de ruimte om de woning binnen te gaan, maar na drie stappen in de gang te hebben gezet maakte hij weer rechtsomkeert omdat [klager] had aangegeven geen mondkapje te willen dragen. De klantenservice van de Alliantie weigerde daarna om een andere monteur te sturen of een nieuwe afspraak te maken voor het herstel aan de woning. [klager] vindt dat zij de Alliantie voldoende gelegenheid heeft gegeven om de reparatie zelf uit te voeren, maar omdat de Alliantie dat weigerde was zij genoodzaakt een derde partij in te schakelen. Deze heeft de reparatie nog dezelfde dag uitgevoerd. [klager] heeft de rekening van deze reparatie aan de Alliantie gestuurd. De Alliantie heeft op 14 januari 2021 aangeboden van de rekening alleen de materiaalkosten te vergoeden. [klager] is daar onder protest mee akkoord gegaan omdat de juridische kosten anders te hoog zouden worden.

Standpunt de Alliantie

De Alliantie acht de klacht van [klager] ongegrond.

De Alliantie voert als werkgever en verhuurder beleid om veilig te werken tijdens de Coronaperiode. Daarbij wordt ook aan de huurders gevraagd een mondkapje te dragen bij reparaties. Als een huurder geen mondkapje heeft, dan hebben de medewerkers een mondkapje voor de huurder. De Alliantie beschermt daarmee niet alleen haar medewerkers, maar ook de



andere huurders die bezocht worden aangezien de vakmensen meerdere mensen op een dag bezoeken. Zodoende kunnen ook werkzaamheden doorgang vinden, want de Alliantie heeft naast de zorg voor haar personeel tevens een reparatieverplichting ten opzichte van haar huurders.

De Alliantie stelt dat geen sprake is van een verplichting maar van een advies. Zij betwist de feitelijke gang van zaken zoals door [klager] geschetst: bij het bezoek van de vakman aan de woning van [klager] op 23 december 2020 heeft [klager] niet alleen geweigerd een mondkapje te dragen, maar ook niet de vereiste 1,5 meter afstand gehouden in de deuropening. [klager] bleef direct naast de voordeur staan zodat er geen mogelijkheid was om de woning veilig – met in achtneming van de 1,5 meter afstand – te betreden. De vakman besloot hierop om weg te gaan omdat het niet mogelijk was om de werkzaamheden veilig uit te voeren. De Alliantie stelt dat zij in specifieke gevallen in overleg zoekt naar oplossingen om reparatieverzoeken tijdens de coronamaatregelen door laten gaan, maar in de geschetste omstandigheden heeft dat overleg niet kunnen plaatsvinden. Uit de aantekeningen van het telefoongesprek dat [klager] voerde met de klantenservice blijkt dat [klager] boos was, een klacht wilde indienen en zelf een loodgieter zou inschakelen om de reparatie uit te voeren en de kosten zou verhalen op de Alliantie. De Alliantie wijst op e-mailwisselingen met [klager] d.d. 14 januari 2021 en 16 maart 2021, waarin staat dat het [klager] vrij staat om in haar woning geen mondkapje te dragen bij reparatiewerkzaamheden, maar waarbij wel de wettelijke afstand van anderhalve meter moet worden aangehouden. Omdat [klager] dit laatste niet deed, was de werkomgeving voor de vakman niet veilig.

Uit coulance en ter finale kwijting heeft de Alliantie aangeboden de materiaalkosten aan [klager] te vergoeden, niet omdat zij daartoe was verplicht.

Toetsingskader

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staan onder andere regels met betrekking tot de klachten die de Commissie mag behandelen. Voordat de Commissie de klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klachten mag oordelen.

Artikel 12 lid 2 onder g van het Reglement luidt:

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) g. het verzoek betrekking heeft op een klacht die de indiener heeft ingediend bij een klachtencommissie ... en/of die klachtencommissie reeds uitspraak op de klacht heeft gedaan, de commissie biedt geen vorm van hoger beroep.

Artikel 12 lid 2 onder h van het Reglement luidt:

In uitzondering op het bepaalde onder g. kan het verzoek wel ontvankelijk zijn indien de daar bedoelde klachtencommissie de klacht niet in behandeling heeft genomen, de behandeling van de klacht door de klachtencommissie onredelijk lang op zich laat wachten of als de klacht ziet op bijvoorbeeld de samenstelling, benoemingswijze of onafhankelijkheid van de klachtencommissie.

Ontvankelijke klachten worden voor de inhoudelijke behandeling getoetst aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Tot deze principes behoort:

Principe 4 "Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen".

Bepaling 4.4 luidt:

4.4 (...) Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog.



De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

De Commissie toetst aan bepaling 4.4 omdat [klager] hetgeen de Alliantie communiceert met betrekking tot het dragen van mondkapjes geheel anders opvat dan door de Alliantie beoogd. De dialoog zoals bedoeld in de Code ziet op de communicatie met huurders en daarmee ook de duidelijkheid daarin.

Ontvankelijkheid klacht

De externe klachtencommissie heeft uitgesproken dat het Reglement Klachtencommissie zich verzet tegen inhoudelijke behandeling door de klachtencommissie van de klacht van [klager] over de uitingen op de website, in de nieuwsbrieven en op het telefonische tekstbandje over het dragen van een mondkapje bij reparaties in de eigen woning. In diezelfde uitspraak beoordeelt de klachtencommissie de tekst waarop de klacht zich richt echter naar het schijnt ook inhoudelijk door te overwegen: “‘draag een mondkapje’ (...) is zowel op te vatten als de aansporing om een mondkapje te dragen als de verplichting om een mondkapje te dragen.” De uitspraak vermeldt niet expliciet dat de klacht niet-ontvankelijk is. Over de vraag of de uitspraak van de klachtencommissie moet worden gezien als een niet-ontvankelijkheidsoordeel of een inhoudelijke uitspraak overweegt de Commissie als volgt. De hierboven weergegeven overweging staat aan het einde van de uitspraak vermeld in een alinea die begint met “Overigens”. Dat duidt erop dat kennelijk niet is bedoeld een uitdrukkelijk inhoudelijk oordeel te geven, maar hooguit nog een opmerking ten overvloede te maken. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie schrijft in de begeleidende e-mail van 19 april 2021 aan [klager] expliciet dat de klacht niet-ontvankelijk is verklaard. De Commissie beschouwt de uitspraak van de klachtencommissie daarom als een niet-ontvankelijkheidsverklaring. Dat staat in dit geval gelijk aan het niet (inhoudelijk) in behandeling nemen van de klacht door de klachtencommissie.

In aanmerking genomen dat de klacht van [klager] valt onder de reikwijdte van de Code (bepaling 4.4) is de klacht van [klager] op grond van art. 12 lid 2 onder h van het Reglement ontvankelijk. In een eerdere uitspraak heeft de Commissie geoordeeld dat art. 12 lid 2 onder h van het Reglement zo begrepen kan worden dat een verzoek om een uitspraak ontvankelijk is als de klachtencommissie de klacht niet *inhoudelijk* in behandeling heeft genomen.¹

Inhoudelijke beoordeling klacht

De Commissie stelt vast dat de lezingen van [klager] en de Alliantie over hetgeen zich heeft voorgedaan bij en in haar woning op 23 december 2020 van elkaar verschillen. [klager] is van mening dat de medewerker geweigerd heeft een reparatie uit te voeren in haar woning omdat zij geen mondkapje wilde dragen. De Alliantie stelt echter dat de weigering te maken had met het niet hanteren van de afstand van anderhalve meter, los van de weigering een mondkapje te dragen. De Commissie gaat aan dit verschil tussen de standpunten van partijen voorbij, omdat de kern van de klacht ziet op de uitingen van de Alliantie die door [klager] als een verplichting worden beschouwd om in haar woning bij werkzaamheden een mondkapje te dragen. De Alliantie betwist dit laatste. Daarmee ligt de vraag ter beoordeling voor of de Alliantie in haar uitingen over het dragen van mondkapjes aan haar huurders duidelijk heeft gecommuniceerd dat sprake was van een advies. Het voeren van een dialoog bij de dagelijkse omgang met huurders zoals bedoeld in de Code veronderstelt immers dat een corporatie ook bij hetgeen wordt gecommuniceerd op de website, in nieuwsbrieven en bij telefonische tekstbandjes in een gevoelige kwestie als hier aan de orde,

¹ Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties op de klacht over Woonzorg Nederland van 4 februari 2021.



voldoende duidelijk is.

De Commissie overweegt ten aanzien van het standpunt van de Alliantie dat de uitingen met betrekking tot het dragen van een mondkapje slechts een advies vormen, dat deze bedoeling niet ongeloofwaardig is, aangezien blijkens de website de regels van het RIVM en het protocol 'Veilig samen doorwerken' leidend zijn en deze geenszins een mondkapjesplicht, zoals door [klager] bestreden, impliceren. De vraag is nu of deze bedoeling voldoende duidelijk tot uitdrukking komt.

De tekst op de website luidt: "Tijdens een afspraak dragen medewerkers en huurders een mondkapje. Onze medewerkers hebben deze bij zich als je er geen hebt". Daarnaast toont een van de pictogrammen een vrouw die een mondkapje draagt met de tekst: "Zowel de bewoner als de monteur dragen een mondkapje." De Commissie stelt vast dat deze uitingen kunnen worden begrepen als een verplichting voor de huurder. De tekst sluit immers uit dat alleen medewerkers een mondkapje dragen. De toevoeging dat, ingeval de huurder geen mondkapje heeft, de medewerkers dit bij zich hebben, versterkt dit. Wat de Alliantie wil communiceren (een advies) strookt niet met de tekst zelf en zoals deze kan worden opgevat. Voor zover de tekst op de website niet alleen als een verplichting, maar ook als een aansporing kan worden begrepen, zoals bijvoorbeeld blijkt uit het advies van de klachtencommissie, overweegt de Commissie dat in dat geval onvoldoende duidelijk is wat de inhoud van het gecommuniceerde is.

Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Alliantie inzake de tekst op de website in strijd heeft gehandeld met bepaling 4.4. van de Code. Aangezien de Alliantie niet heeft betwist dat de nieuwsbrieven en telefonische tekstbandjes eensluidende uitingen bevatten als op de website, is het oordeel van de Commissie ook daarop van toepassing. Dit betekent dat ook deze uitingen zodanig verduidelijkt moeten worden dat ze niet kunnen worden opgevat als een verplichting om bij reparatiewerkzaamheden in de woning een mondkapje te dragen.

Uitspraak

De klacht is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Eén 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 voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 14 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties