



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 30 juni 2021

Kenmerk: 2021-025, K-2020-027

1 Partijen

Klagers:

1. [klager 1], wonende te [plaats]
2. [klager 2], wonende te [plaats]
3. [klager 3], wonende te [plaats]

en

Corporatie:

Stichting de Alliantie, gevestigd te Hilversum, vestiging [plaats]

Partijen worden hierna aangeduid als klagers en de Alliantie.

2 Verloop van de procedure

- Klagers hebben op 10 december 2020 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over de Alliantie.
- De Alliantie heeft op 15 februari 2021 hierop een reactie gegeven en is daarbij ingegaan op de ontvankelijkheid van de klacht.
- Klagers hebben op 15 en 17 februari 2021 gereageerd op de reactie van de Alliantie.
- De Alliantie heeft op 25 februari 2021 gereageerd op de reacties van klagers.
- De Commissie heeft op 22 maart 2021 een tussenuitspraak gedaan over de ontvankelijkheid van de klacht; deze tussenuitspraak is aangehecht aan deze einduitspraak.
- De Alliantie heeft op 31 maart 2021 inhoudelijk op de klacht gereageerd.
- De Commissie heeft op 1 juni 2021 een hoorzitting gehouden. Bij de hoorzitting waren aanwezig de klagers [klager 1, klager 2, klager 3] en [betrokkene], de [functie]. Namens de Alliantie waren aanwezig [naam], manager wonen, [naam], wijkbeheerder, [naam], afdeling sociaal beheer en [naam], gemachtigde van de Alliantie. De Commissie bestond uit mevrouw Y.E.M.A. Timmerman-Buck, voorzitter, de heer E. Helder, mevrouw D.H.R.M. Rethmeier-Marres en mevrouw I.R. Vunderink, leden, en werd ondersteund door ambtelijk secretaris mevrouw J. Broese van Groenou.

3 Klacht

De volgende klachten zijn, voor zover deze zien op een handelen of nalaten van de Alliantie na 10 december 2017, in de tussenuitspraak door de Commissie ontvankelijk verklaard:



Klacht I:

- a. De Alliantie is nalatig geweest in het behandelen van langdurige overlast.
- b. De Alliantie heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden in het optreden en handhaven van de regels die er zijn rondom overlast. De Alliantie houdt zich niet aan protocollen omtrent terugbelverzoek en procedures met betrekking tot huurverhoging. De Alliantie is niet klantvriendelijk.
- c. De Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren. Dat gebeurt ook met calamiteiten zoals de waterlekkage in de meterkast, hetgeen levensgevaarlijk was. Ook hierin handelde de Alliantie zeer nalatig.

Klacht II:

Contact met de klachtencommissie is niet mogelijk. Er staan op de website van de Alliantie geen contactgegevens. Aan de telefoniste van de Alliantie is gevraagd of zij voor contact met de klachtencommissie kon zorgen. Dit moest via het formulier op de website, maar daarop is niet gereageerd.

4 Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

De klagers huren een woning van de Alliantie. De woningen maken deel uit van een complex van tien woningen dat tegenwoordig in het bijzonder bestemd is voor de huisvesting van jongeren. Klagers zijn bewoners die gemiddeld genomen al geruime tijd in het complex wonen en daar zijn gekomen toen jongeren nog niet de specifieke doelgroep vormden. Klagers zijn burens van elkaar en ervaren overlast van vier andere bewoners uit hetzelfde complex. Dit betreft met name geluidsoverlast. Over de overlast is sinds 2013 contact met de Alliantie.

De Alliantie heeft in 2017 een huishoudelijk reglement opgesteld met aanvullende voorwaarden voor de woningen [adres] die betrekking hebben op de leefbaarheid binnen het complex. In 2019 zijn in twee Eigen Kracht-conferenties voor [adres] door de bewoners, de gemeente, de politie en de Alliantie gezamenlijk afspraken gemaakt. De afspraken betreffen de wijze waarop klachten gemeld en aangepakt worden. Overlast binnen het wooncomplex moet worden gemeld bij de Alliantie en overlast buiten het wooncomplex moet worden gemeld bij de politie.

In 2019 is door de Alliantie een buurtonderzoek gehouden met betrekking tot de gestelde overlast.

5 Standpunt klagers

Met betrekking tot klacht I nemen klagers het volgende standpunt in.

Klacht I.a. Klagers hebben een groot aantal meldingen bij de Alliantie van geluidsoverlast aan de Commissie overgelegd. Zij ervaren al jaren geluidsoverlast van hun burens, zowel in als buiten de woning. Deze geluidsoverlast leidt tot gezondheidsproblemen, gevoelens van onveiligheid en gebrek aan woongenot. De Alliantie is nalatig in de bestrijding van de langdurige overlast omdat deze nog steeds voortduurt. Overlast veroorzakende huurders worden alleen maar aangesproken door de Alliantie. Het standpunt van de Alliantie dat klagers hun klachten niet melden zoals dat moet, klopt niet: klagers melden individueel en vermelden hun huisnummers in de klacht. Hun klachten zijn hetzelfde, waardoor de mails met de meldingen op elkaar lijken.

Daarnaast hebben klagers meldingen bij de politie aan de Commissie overgelegd. Klagers melden ook klachten namens meerdere buurtbewoners en vermelden dat meerdere bewoners last hebben van de geluidsoverlast. De beheerder, met wie goed contact was volgens klagers, is voor hen vanaf najaar 2019 niet meer te bereiken. Klagers hebben aan de Commissie verschillende e-mails



overgelegd die aan de beheerder zijn gestuurd. Klagers zijn niet ingegaan op een verzoek van de Alliantie om een gesprek in januari 2021, omdat dit een gesprek zou zijn met ieder van hen individueel en bovendien in aanwezigheid van de advocaat van de Alliantie.

Klacht I.b. De Alliantie houdt zich niet aan de gemaakte afspraken met betrekking tot overlastbestrijding en het handhaven van de regels die er zijn rondom overlast. De intakegesprekken zijn niet streng genoeg. Tijdens een van de conferenties is van de zijde van de Alliantie gezegd dat de persoon die vanaf maart 2016 tot en met 2017 aan [adres] heeft gewoond, een bekende was van de Alliantie. De Alliantie heeft deze persoon tegen beter weten in in het woningencomplex laten wonen, terwijl men wist van de overlast die toen al jaren speelde. De betrokkene heeft zeer veel overlast veroorzaakt bij de bewoners van [adres]. Voorts heeft de Alliantie aangegeven boetes uit te delen bij aanhoudende overlast, maar volgens klagers gebeurt dat niet. Ook houdt de Alliantie zich niet aan de toezegging dat huurcontracten zouden veranderen waardoor een langdurige overlastgever sneller overgeplaatst kan worden. De Alliantie houdt zich regelmatig evenmin aan protocollen omtrent terugbelverzoeken. Verder is in strijd met de regels op de website van de Alliantie huurverhoging afgeschreven terwijl er bezwaar was gemaakt en er nog geen uitspraak van de Huurcommissie was. De Alliantie is niet klantvriendelijk.

Klacht I.c. De Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren, aldus [klager 3]. Op calamiteiten wordt traag en inefficiënt gereageerd zoals bij de waterlekkage in de meterkast in zijn woning op 18 november 2020. De melding werd pas na drie keer bellen doorgezet. Op de klacht hierover werd onverschillig gereageerd, aldus [klager 3]. Er werd alleen maar gemaild, verder werd niets met de klacht gedaan. De waterlekkage was levensgevaarlijk en had gewonden tot gevolg kunnen hebben.

Klacht II. [klager 1] stelt op geen enkele manier met de klachtencommissie in contact te kunnen komen. Er staan op de website van de Alliantie geen contactgegevens. Aan de telefoniste van de Alliantie heeft [klager 1] gevraagd of zij haar met de klachtencommissie in contact kon brengen. Dit moest [klager 1] via het formulier op de website doen. [klager 1] heeft de vraag gesteld via het formulier maar geen reactie gehad.

6 Standpunt de Alliantie

Met betrekking tot klacht I neemt de Alliantie het volgende standpunt in.

Klacht I.a. Bij meldingen van overlast treedt de Alliantie actief op. De meldingen van klagers zijn frequent, maar de ernst van de overlast is onvoldoende voor concrete juridische maatregelen tegen de veroorzakers van overlast. Klagers melden de door hen ervaren overlast niet op een zodanige wijze dat die overlast objectief kan worden vastgesteld. Desondanks neemt de Alliantie maatregelen: de overlastgevers worden aangesproken, onder meer tijdens huisbezoeken. Iedere overlastmelding wordt door de Alliantie onderzocht en zij heeft daarover ook contact met de politie en de gemeente. De Alliantie heeft bijgedragen aan drie Eigen Kracht conferenties, in 2017 en 2019. De drie klagers zijn de enige bewoners die klachten uiten, van andere bewoners worden geen klachten vernomen. De Alliantie heeft in 2019 een buurtonderzoek uitgevoerd waaruit bleek dat geen van de andere bewoners overlast ondervond van burens. De Alliantie concludeert dat zij niet nalatig is geweest in het behandelen van meldingen van langdurige overlast, maar dat zij alles heeft gedaan wat in haar vermogen lag in reactie op de overlastmeldingen. De Alliantie stelt zich op het standpunt dat zij meer heeft gedaan dan waartoe zij op grond van haar inspanningsverplichting is gehouden, ondanks dat de overlast die klagers ondervinden nooit objectief is komen vast te staan, omdat er geen andere bewoners zijn die klachten indienen en er bij de politie geen meldingen over overlast zijn gedaan.

Klacht I.b. De Alliantie voert sinds 2017 met alle nieuwe huurders van het complex intakegesprekken. Die afspraak komt de Alliantie na, anders dan gesteld in klacht 1.b. De gesprekken garanderen niet dat nieuwe bewoners nooit overlast veroorzaken omdat de Alliantie



geen huurders kan weigeren (zij kan hen alleen adviseren elders woonruimte te zoeken) en omdat de problematiek zich pas later kan manifesteren. De Alliantie besteedt sinds 2017 tevens aandacht aan de afgesproken leefregels. Bij het tekenen van de huurovereenkomst trekt de beheerder Wonen een half uur uit om het huishoudelijk reglement met de nieuwe huurder door te nemen. Via een nieuwsbrief worden bewoners regelmatig herinnerd aan de leefregels. De Alliantie volgt de procedures met betrekking tot huurverhoging correct op, klager heeft zelf haar bezwaar bij de Huurcommissie ingetrokken.

Klacht I.c. Bij de lekkage in de meterkast van [klager 3] is er telefonisch contact geweest tussen klager en de Alliantie en is voortvarend opgetreden. Naar aanleiding van de klacht hierover heeft de opzichter op 26 november 2020 navraag gedaan en is informatie uitgewisseld over hoe een en ander is verlopen.

Klacht II. Aan het verzoek van [klager 1] om contactgegevens van de klachtencommissie is door de klachtencoördinator geen gehoor gegeven omdat deze conform het reglement eerst zelf een schriftelijk besluit moet nemen en de klagers op dat moment nog in gesprek waren met de Alliantie zodat de klachtencommissie het handelen van de Alliantie toen nog niet kon beoordelen. De klachtencoördinator verstrekt de contactgegevens van de klachtencommissie nadat hij de klacht heeft afgehandeld. Dit voorkomt dat klagers de interne klachtenprocedure overslaan en nodeloos niet-ontvankelijke klachten bij de klachtencommissie indienen. Dat er om die reden bewust geen contactgegevens op de website van de Alliantie staan, betekent nog niet dat de klachtencommissie niet toegankelijk zou zijn.

7 Toetsingskader

Ontvankelijke klachten worden voor de inhoudelijke behandeling getoetst aan de bepalingen van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code).

Bepaling 4.4 van de Code luidt:

(...) 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 wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

Klacht I zal aan deze bepaling worden getoetst. De kern van deze klacht is immers dat de Alliantie jarenlang nalatig is bij overlastbestrijding ondanks klachten daarover, zich niet aan regels en afspraken houdt en huurders negeert, ook bij calamiteiten. De Commissie begrijpt dit als het ontbreken of onvoldoende aanwezig zijn van een respectvolle dialoog en het niet of onvoldoende rekening houden met de wensen en behoeftes van klagers.

Bepaling 2.5 van de Code luidt:

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.

Aangezien klacht II betrekking heeft op het niet in contact kunnen komen met de klachtencommissie, wordt deze klacht aan bepaling 2.5 van de Code getoetst.



8 Beoordeling klacht

Klacht I

Met betrekking tot klacht I overweegt de Commissie het volgende.

Klacht I.a. De Alliantie is nalatig geweest in het behandelen van langdurige overlast

De Alliantie stelt te hebben voldaan aan haar inspanningsverplichting om de gestelde overlast te bestrijden. Structurele geluidsoverlast is niet vastgesteld volgens de Alliantie. De Alliantie heeft onder meer met de Eigen Kracht conferenties in 2019, waaraan ook politie en gemeente deelnamen en waarin onder andere afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop en bij wie overlast gemeld moet worden, de gestelde overlast willen aanpakken. Partijen verschillen van mening of de overlast op de juiste manier wordt gemeld (individueel, met aangeven van welke overlast, de duur ervan en van waar/van wie afkomstig, via een registratieformulier en een logboek). Zowel door klagers als door de Alliantie zijn vele voorbeelden aan de Commissie overgelegd. De Commissie stelt daarbij vast, dat een deel van hetgeen is overgelegd aan de afgesproken meldingswijze voldoet, maar een ander deel zeker niet. Op grond van de stukken en het ter zitting vermelde is het aannemelijk dat met de meldingswijze van klagers onvoldoende dossier aanwezig was om ten aanzien van (een van de) overlastgevers met rechtsmiddelen op te treden. Ter zitting hebben klagers gesteld dat zij niet uit zijn op ontruiming van het gehuurde, maar slechts willen dat aan de overlast een einde komt en aan de overlastgevers zo nodig hulp wordt geboden. De reactie daarop van de Alliantie, namelijk dat ook hulpverleners en andere ketenpartners voldoende concrete meldingen nodig hebben om maatregelen te nemen, is door klagers niet betwist. De Alliantie heeft haar standpunt dat zij bij klachten over overlast in gesprek gaat met betrokkenen en overlastaangevers aanspreekt op hun gedrag, gestaafd met aan de Commissie overgelegde e-mailberichten en brieven. De beheerder, in wie klagers blijkens de overgelegde stukken vertrouwen hadden maar die volgens hen sinds najaar 2019 niet meer voor hen bereikbaar was, licht ter zitting toe dat hij wel nog op het wooncomplex aanwezig is en met bewoners spreekt, maar het beantwoorden van de e-mails op enig moment heeft overgelaten aan een collega, hetgeen ook kenbaar is gemaakt.

De Commissie leidt uit het voorgaande af dat niet gesteld kan worden dat de Alliantie nalatig is geweest in het nemen van maatregelen tegen de gestelde overlast en daarbij geen of onvoldoende rekening heeft gehouden met de wensen en behoeftes van klagers en geen respectvolle dialoog heeft gevoerd. Deze conclusie geldt ook voor de situatie vóór de Eigen Kracht Conferenties in 2019. De Commissie neemt hierbij onder andere in aanmerking dat namens de burgemeester van Nijkerk de adviseur Openbare orde en veiligheid aan een van de klagers, [klager 2], in een brief van 9 mei 2018 schrijft: "(..) U geeft in uw brief aan weinig vertrouwen meer te hebben in de Alliantie. Ik betreur dat, vooral omdat ik uit andere informatie heb begrepen dat de Alliantie zeker wel actie onderneemt en heeft ondernomen om de situatie in uw woonomgeving te verbeteren."

Klacht I.b. De Alliantie heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden in het optreden en handhaven van de regels die er zijn rondom overlast.

Intakegesprekken. De Alliantie stelt onbetwist dat drie van de vier overlastgevers reeds in het wooncomplex woonden voordat in 2017 de intakegesprekken met kandidaat-huurders werden ingevoerd. Sindsdien is de aandacht voor de leefregels bij nieuwe huurders een vast onderdeel van de procedure voor een nieuwe huurder. Huurders mogen niet worden geweigerd, hooguit kan volgens de Alliantie worden geadviseerd elders een woning te zoeken. Dit heeft zich in 2018 ook daadwerkelijk een keer voorgedaan, aldus de Alliantie. Klagers stellen daartegenover dat de intakegesprekken niet streng genoeg zijn en niet werken, omdat de huidige bewoonster van [adres], van wie zij veel overlast ondervinden, bij de intake niet eerlijk is geweest. Naar het oordeel van de Commissie komt de Alliantie de afspraak inzake het houden van intakegesprekken na. Dat deze gesprekken in één geval niet hebben kunnen voorkomen dat de nieuwe huurder overlast veroorzaakte, doet daaraan niet af.



Boetes. In 2017 heeft de Alliantie het huishoudelijk reglement voor het wooncomplex opgesteld en dat met een begeleidende brief aan alle bewoners gestuurd. De leefregels worden besproken met nieuwe huurders bij de ondertekening van de huurovereenkomst. Bij overtreding van het huishoudelijk reglement kan een boete worden opgelegd. De klacht dat de Alliantie de toezegging niet nakomt dat vaker boetes worden opgelegd, is door de Alliantie ter zitting bestreden. Ook in de situaties waarop klagers doelen is dit middel ingezet, aldus de Alliantie, maar dit heeft niet altijd effect omdat het om gedragswijziging gaat. Gelet op de overgelegde stukken en het ter zitting vermelde is naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk geworden dat de toezegging vaker te beboeten niet is nagekomen.

Protocol met betrekking tot terugbelverzoeken. De Alliantie heeft een protocol waarin staat dat binnen twee dagen wordt teruggebeld. Klagers stellen dat de Alliantie zich niet aan dat protocol houdt. Van de zijde van de Alliantie is ter zitting toegelicht dat alle telefoontjes die bij de klantenservice binnenkomen, worden vastgelegd. Er zijn echter ook telefoontjes die rechtstreeks naar medewerkers gaan en er zijn zeer vele telefoontjes van de kant van klagers geweest. Naar het oordeel van de Commissie kan niet uitgesloten worden dat de Alliantie zich door de jaren heen niet altijd heeft gehouden aan het protocol met betrekking tot terugbelverzoeken. Gelet echter op de stukken en het ter zitting vermelde acht de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de Alliantie zich met regelmaat en bij voortdoring niet aan het terugbelprotocol heeft gehouden.

Wijziging van huurcontracten. Klagers hebben gesteld dat de Alliantie een toezegging heeft gedaan om huurcontracten te veranderen waardoor langdurige overlastgevers sneller overgeplaatst kunnen worden. Ter zitting heeft de Alliantie verduidelijkt dat dit alleen toekomstige en niet de bestaande huurcontracten betreft. Klagers hebben dit niet betwist. Naar het oordeel van de Commissie is niet aannemelijk gemaakt dat de Alliantie de toezegging niet is nagekomen.

Huurverhoging. Met betrekking tot de klacht van een van de klagers, [klager 1], dat de Alliantie procedures met betrekking tot de huurverhoging niet in acht neemt, heeft klager ter zitting erkend dat zij het bezwaar tegen de huurverhoging heeft ingetrokken. Naar het oordeel van de Commissie is daarmee het zich niet houden aan de procedures door de Alliantie niet aannemelijk gemaakt.

Klacht I.c De Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren, ook met calamiteiten zoals de waterlekkage in de meterkast

Een van de klagers, [klager 3], vermeldt verschillende lekkages die de Alliantie in zijn ervaring onvoldoende heeft aangepakt. [klager 3] heeft op 18 november 2020 een klacht ingediend over de aanpak van de lekkage op 15 en 18 november 2020. Blijkens door de Alliantie overgelegde stukken is over de lekkage telefonisch contact geweest tussen klager en de Alliantie en is er direct opdracht gegeven aan een aannemer om de lekkage te verhelpen. De opzichter van de Alliantie heeft naar aanleiding van de klacht op 26 november 2020 per e-mail contact gehad met [klager 3]. Dat dit contact per e-mail heeft plaatsgevonden en daarmee bij klager, zoals deze ook ter zitting heeft toegelicht, als minder persoonlijk werd ervaren dan wanneer de opzichter per telefoon contact had opgenomen, betekent niet dat de Alliantie klachten bij calamiteiten en huurders negeert.

Het bovenstaande met betrekking tot de klachten I.a, I.b en I.c leidt tot het oordeel van de Commissie dat de klacht dat de Alliantie in strijd heeft gehandeld met bepaling 4.4. van de Code, waarin bepaald is dat van een respectvolle dialoog sprake moet zijn en met de behoeftes en wensen van huurders rekening moet worden gehouden, ongegrond is.

Overweging wellicht ten overvloede

De Commissie voegt aan het voorgaande het volgende toe, overwegende dat de in de Code bedoelde dialoog zich niet hoeft te beperken tot het nemen van juiste maatregelen inzake overlast en het zich houden aan gemaakte afspraken.



Dat volgens de Alliantie geen structurele en ernstige overlast is vastgesteld, betekent nog niet dat klagers geheel ongeloofwaardig zijn wat de door hen ervaren overlast betreft. Aan het in 2019 door de Alliantie uitgevoerde buurtonderzoek kan geen gewicht worden toegekend aangezien het twee of drie geïnterviewde personen uit twee woonblokken betreft waarbij het onderzoek geen ondertekende interviewverslagen of verklaringen omvat, maar slechts een korte weergave van de Alliantie van het onderzoek. De Commissie heeft daarnaast weinig reden te twifelen aan de mededeling van een van de klagers, [klager 1], dat zij vijf dagen in de week elders logeert om rust te krijgen, temeer daar deze mededeling ter zitting is gedaan in aanwezigheid van [betrokkene] die van haar situatie op de hoogte is. De dialoog zoals bedoeld in de Code ziet niet alleen op de maatregelen zoals de Alliantie die getroffen heeft, maar ook de wijze waarop daarbij met de huurders wordt omgegaan. In dit verband wijst de Commissie op het door de Alliantie geïnitieerde gesprek met klagers in januari 2021. Dat klagers niet op het verzoek om dit gesprek zijn ingegaan omdat de Alliantie dit gesprek met iedere individuele klager wilde voeren in bijzijn van de advocaat van de Alliantie, acht de Commissie niet onbegrijpelijk gelet op het al langer bestaande wantrouwen bij klagers. De Commissie begrijpt de toelichting van de Alliantie ter zitting, dat voorkomen moet worden dat groepsvorming ontstaat bij huurders (wij-zij, klagers-overlastgevers), maar gelet op de vele jaren van aanhoudende klachten zou een gesprek met de drie klagers tezamen niet hebben misstaan. Daarbij merkt de Commissie op dat het e-mailbericht van de advocaat in februari 2021 aan klagers moeilijk geplaatst kan worden in een respectvolle dialoog gelet op de volgende passages: "Kennelijk heeft u niet in een constructief gesprek willen horen dat wat u van de Alliantie verlangt, onmogelijk is en van haar niet gevegd mag en kan worden" en het slot van het e-mailbericht: "op enig moment kunt u hierin doorslaan en *zelf* als veroorzaker van overlast gezien worden. Zo kwalificeert het *ten onrechte* kwaadspreken over burens ook als overlast. U hoort mij niet zeggen dat die situatie zich hier voordoet, maar geheel uitsluiten kan ik dit gelet op het dossier ook niet. Ik wil u dat wel gezegd hebben."

Het voorgaande doet niet af aan het oordeel van de Commissie dat, gelet op de maatregelen die de Alliantie gedurende een aantal jaren heeft genomen, niet in strijd met de Code is gehandeld, maar geeft mogelijk wel een handvat om met klagers (gezamenlijk) in gesprek te gaan. Het feit dat voor klagers niet duidelijk was (zie hierna bij klacht II) dat en hoe zij zich tot de klachtencommissie konden wenden, heeft mogelijk ook aan de afname van vertrouwen van klagers in de Alliantie en het voortduren van de situatie bijgedragen, omdat een beoordeling van de klachten door een onafhankelijke instantie niet heeft kunnen plaatsvinden. De Commissie begrijpt de opmerking ter zitting van de zijde van de Alliantie dat de cultuur in de organisatie ook niet zo is dat medewerkers huurders graag verwijzen naar de klachtencommissie. Gelet op de vele voorbijgaande jaren had de klachtencommissie als onafhankelijke instantie klagers en ook de Alliantie mogelijk wel in een vroeg(er) stadium richting of duidelijkheid kunnen geven.

Klacht II

Met betrekking tot de klacht over het niet in contact kunnen komen met de klachtencommissie en het ontbreken van contactgegevens van de klachtencommissie op de website van de Alliantie overweegt de Commissie als volgt. In bepaling 2.5 van de Code wordt onder andere bepaald dat de corporatie moet zorgen voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. De Commissie overweegt dat deze stelregel met zich meebrengt dat de klachtencommissie voor huurders eenvoudig vindbaar en laagdrempelig toegankelijk moet zijn. Uit artikel 55b lid 3 Woningwet¹ en artikel 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting² vloeit namelijk voort dat het voorbeeld klachtenreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties inzake de

¹ Art. 55b lid 3 Woningwet: Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.

² Art. 109 Btiv: Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.



behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen van toepassing is op alle toegelaten instellingen. Dit voorbeeldreglement voor klachtencommissies bevat procedureregels voor de behandeling van klachten van huurders van een corporatie en bepaalt in artikel 4 lid 1: "Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen." Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie moet de huurder dus beschikken over het (al dan niet elektronische) postadres van de klachtencommissie.

Bij de Alliantie worden de contactgegevens aan huurders verstrekt door de klachtencoördinator als de huurder en de corporatie er in de interne klachtenprocedure niet uit zijn gekomen. De contactgegevens van de klachtencommissie worden bewust niet op de website van de Alliantie gepubliceerd, maar pas aan klagers verstrekt nadat de klacht door de klachtencoördinator is afgehandeld. De Alliantie wil hiermee voorkomen dat huurders de interne klachtenprocedure overslaan en zich direct tot de klachtencommissie wenden. Ter zitting heeft de Alliantie toegelicht dat er in een ver verleden een hoge werklast voor de klachtencommissie was die aanleiding gaf voor het instellen van de klachtencoördinator als zeef en doorgeefluik van klachten naar de klachtencommissie. Van de zijde van de Alliantie is ter zitting overigens tevens aangegeven dat men naar aanleiding van deze klacht bij de Commissie nog eens kritisch naar de toegankelijkheid van de klachtencommissie via de website van de corporatie wil kijken.

De Commissie stelt vast dat klagers in het geheel niet op de hoogte waren van een klachtencommissie totdat hen daarop van de zijde van de Commissie is gewezen. Tevens moet worden vastgesteld dat de werkwijze van de Alliantie verhindert dat huurders zich rechtstreeks tot de klachtencommissie kunnen wenden aangezien contactgegevens ontbreken. De toegankelijkheid van de klachtencommissie wordt daardoor belemmerd. Daarmee handelt de Alliantie in strijd met bepaling 2.5. van de Code. Klacht II is gegrond.

De Commissie wijst er wellicht ten overvloede nog op dat op de website van Aedes staat: *"Aedes roept haar leden op om transparant te zijn over de manier waarop de huurder een klacht kan indienen en het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie. Het komt nog te vaak voor dat het voor een huurder of kandidaat-huurder niet duidelijk is hoe en waar deze een klacht kan indienen over het (nalaten van) handelen door de corporatie. Informatie over het indienen van een klacht, contactgegevens van de klachtencommissie en het klachtenreglement hoort bij iedere corporatie eenvoudig en snel te vinden te zijn op de website".*³

9 Uitspraak

Klacht I over de dialoog tussen corporatie en huurder is ongegrond.

Klacht II over de toegankelijkheid van de klachtencommissie is gegrond.

³ 'Klachtenreglement Aedes verplicht', aedes.nl, 4 februari 2021.



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



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Tussenuitspraak

Datum 22 maart 2021
Kenmerk 2021-017, K-2020-027

Partijen

Klagers:

1. [klager 1], wonende te [plaats]
2. [klager 2], wonende te [plaats]
3. [klager 3], wonende te [plaats]

en

Corporatie: Stichting de Alliantie, gevestigd te Hilversum, vestiging [plaats]

Partijen worden hierna aangeduid als klagers en de Alliantie.

Verloop van de procedure

- Klagers hebben op 10 december 2020 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over de Alliantie.
- De Alliantie heeft op 15 februari 2021 hierop een reactie gegeven en is daarbij ingegaan op de ontvankelijkheid van de klacht.
- Klagers hebben op 15 en 17 februari 2021 gereageerd op de reactie van de Alliantie.
- De Alliantie heeft op 25 februari 2021 gereageerd op de reacties van klagers.

Klacht

Op het klachtenformulier van 10 december 2020 zijn de klachten door klagers als volgt omschreven:

“De Alliantie is nalatig geweest in het behandelen van langdurige overlast. Alliantie heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden in het optreden en handhaven van de regels die er zijn rondom overlast. Alliantie houdt zich niet aan protocollen omtrent terugbelverzoek, procedures huurverhoging en zijn niet klantvriendelijk. Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren. Ook met calamiteiten zoals de waterlekkage in de meterkast wat levensgevaarlijk was. Ook hierin handelde de Alliantie zeer nalatig.”

De drie klagers hebben op 12 en 14 december 2020 een individuele toelichting gegeven op de klacht.

Op 23 december 2020 stuurt [klager 1] ‘twee aanvullende klachten’. De eerste aanvullende klacht heeft betrekking op één van de twee conferenties gehouden in 2019 waaraan naast bewoners, betrokkenen van de zijde van de Alliantie, de gemeente en de politie deelnamen. Tijdens één van die conferenties is van de zijde van de Alliantie (door de gebiedscoördinator [naam]) gezegd dat de persoon die vanaf maart 2016 tot en met 2017 aan [adres] heeft gewoond, een bekende was van de Alliantie. Klager vindt dat de Alliantie deze persoon tegen beter weten in in het



woningencomplex heeft laten wonen, terwijl men wist van de overlast die toen al jaren speelde. Deze betrokkene heeft zeer veel overlast gegeven, aldus klager.

De tweede aanvullende klacht betreft de klachtenbehandeling. Klager stelt op geen enkele manier met de klachtencommissie in contact te kunnen komen. Er staan op de website van de Alliantie geen contactgegevens. Aan de telefoniste van de Alliantie heeft zij gevraagd of zij haar met de klachtencommissie in contact kon brengen. Dit moest zij via het formulier op de website doen. Zij heeft de vraag gesteld via het formulier maar geen reactie gehad, aldus klager.

Op 2 januari 2021 stuurt [klager 1] namens de drie klagers een e-mail met daarin de klachten op een rij:

1. 4 van de 10 mensen in het complex wonen er met psychische klachten, met daaruit voortvloeiend afwijkend en overlastgevend gedrag.
2. De Alliantie spreekt overlastgevende huurders alleen maar aan. Verder houdt de Alliantie zich niet aan het eigen reglement dat de huurders hebben moeten ondertekenen. De Alliantie had aangegeven boetes uit te delen bij aanhoudende overlast. Dit gebeurt niet.
3. Op calamiteiten wordt traag en inefficiënt gereageerd zoals met de lekkage op woensdagavond 18 november 2020. De melding werd pas na 3 keer bellen doorgezet. Op de klacht van [klager 3] werd onverschillig gereageerd. Dit werd alleen gemaïld en verder is er niets gedaan met de klacht. Die gewonden tot gevolg had kunnen hebben.
4. De Alliantie is zeer klantvriendelijk. Liegt over het aantal meldingen en de wijze waarop wij als huurders de klachten doorgeven. Zoals: wij zouden niet onafhankelijk melden, geen huisnummers erbij vermelden. Dit klopt niet. Wij melden onafhankelijk van elkaar, en zetten de huisnummers erbij. Onze klachten zijn hetzelfde waardoor de mails op elkaar lijken.
5. Als er een appartement leegkomt wordt dat niet goed gecontroleerd. Dit bleek wel bij de lekkages die [klager 3] heeft gehad. De lekkage van 18 november 2020 lekte al langere tijd werd geconstateerd.
6. De beheerder [naam] is voor ons als huurder niet meer te bereiken. Zie verschillende mails die naar hem zijn gestuurd.
7. Alliantie heeft toegezegd dat de huurcontracten zouden veranderen waardoor een langdurige overlastgever sneller overgeplaatst kan worden. Hier houdt de Alliantie zich niet aan.
8. De woning van [klager 2] is niet veilig omdat er geen achterdeur of groot raam zit. Daardoor kan hij zich bij een brand niet in veiligheid brengen omdat hij in zijn woning maar 1 uitgang heeft.
9. De Alliantie houdt zich regelmatig niet aan terugbelverzoeken.
10. De Alliantie gaat niet eerlijk om met procedures zoals bezwaar huurverhoging. Zij schreven de huurverhoging gewoon af, terwijl er geen uitspraak was gedaan. Dit is in strijd met de regels op hun website. Ook de Huurcommissie heeft dit bevestigd.
11. De medewerker sociaal beheer van de Alliantie heeft tegen [klager 1] gezegd dat zij maar moest gaan verhuizen. Toen zij met 4 woningen: [adressen] bij de Alliantie kwam, wezen zij dit af.

Ontvankelijkheid klachten

Klagers hebben de Commissie ter onderbouwing van hun klachten stukken vanaf januari 2017 toegezonden die betrekking hebben op correspondentie met de Alliantie, de buurtbemiddeling, de gemeente en de politie. De Alliantie heeft de ontvankelijkheid van de klachten betwist. Dit betekent dat de Alliantie vindt dat de Commissie de klachten niet inhoudelijk mag behandelen. Om over de ontvankelijkheid eerst duidelijkheid te geven, maakt de Commissie een tussenstap en geeft zij in de vorm van deze tussenuitspraak uitsluitend een oordeel over de ontvankelijkheid van de klachten. In het hiernavolgende zijn de standpunten van partijen daarom alleen dan volledig weergegeven als die relevant zijn voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klachten.



Feiten

De klagers zijn burens van elkaar en ervaren overlast van andere bewoners uit hetzelfde complex. Dit betreft geluidsoverlast. Klagers hebben al vele jaren contact met de Alliantie over de overlast. De Alliantie heeft in 2017 een huishoudelijk reglement opgesteld met aanvullende voorwaarden voor de woningen [adres] die betrekking hebben op de leefbaarheid binnen het complex. In 2019 zijn in twee Eigen Kracht-conferenties voor [adres] door de bewoners, de gemeente, de politie en de Alliantie gezamenlijk afspraken gemaakt. De afspraken betreffen de wijze waarop klachten gemeld en aangepakt worden.

Standpunt de Alliantie d.d. 15 februari 2021

De Alliantie stelt zich op het standpunt dat de klachten niet-ontvankelijk zijn op grond van art. 12 lid 2 sub f Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties. Klagers kunnen hun klachten indienen bij de klachtencommissie van de Alliantie en zijn daarover geïnformeerd door de klachtencoördinator van de Alliantie. In een reactie van de klachtencoördinator op een klacht van [klager 2] staat onderaan "Mocht u na het lezen van deze brief de zaak alsnog bij de klachtencommissie willen laten behandelen dan horen wij dat graag van u". De Alliantie stelt dat geen van de klagers van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt. Alleen [klager 1] heeft verzocht om via het contactformulier in contact te worden gebracht met de klachtencommissie. Aan dat verzoek is door de klachtencoördinator geen gehoor gegeven omdat hij conform het reglement eerst zelf een schriftelijk besluit moet nemen en de klagers op dat moment nog in gesprek waren met de Alliantie zodat de klachtencommissie het handelen van de Alliantie dan nog niet kan beoordelen. De klacht dat het niet mogelijk is om in contact te komen met de klachtencommissie is onjuist. De Alliantie stelt vast dat de klagers de klachtenprocedure van de artikelen 9.1 en 9.2 van het reglement nooit volledig doorlopen hebben en alleen overlastmeldingen hebben gedaan bij medewerkers van de Alliantie of via het contactformulier.

Reacties klagers d.d. 15 en 17 februari 2021

[klager 3] gaat in zijn reactie van 15 februari 2021 nader in op zijn klachten over het niet reageren volgens de regels door de Alliantie met betrekking tot de lekkage van water en gas en het niet reageren door de Alliantie op zijn klachten over de overlast van de bovenbuurvrouw. Tevens licht hij toe waarom hij niet naar een gesprek met de Alliantie is gegaan.

[klager 1] stelt in haar reactie van 15 februari 2021 dat de klachtencommissie niet rechtstreeks bereikbaar is en dat op het verzoek om via het klachtenformulier in contact te komen met de klachtencommissie niet is gereageerd. Zij licht daarnaast toe waarom zij niet naar het gesprek met de Alliantie is gegaan, stelt geen contact meer te krijgen met de beheerder van het complex, ervaart geen medewerking van de Alliantie en stelt dat haar privacy niet wordt gerespecteerd.

[klager 2] stelt in zijn reactie van 17 februari 2021 dat hij klachten heeft doorgegeven op de wijze die de corporatie had aangegeven, maar dat dit steeds veranderde. Voorts is de corporatie beloftes die zijn gedaan bij de conferentie niet nagekomen, houdt niemand zich aan het opgestelde reglement en komt de corporatie terugbelafspraken niet na. Klager kan de beheerder niet meer bereiken en vraagt zich af bij wie hij nu overlast moet melden. De woning van klager is niet veilig. Klager vermeldt te hebben gereageerd op de uitnodiging van de Alliantie voor een gesprek, maar stelt dat de corporatie die reactie blijkbaar niet heeft gelezen.

Nadere reactie de Alliantie d.d. 25 februari 2021

De Alliantie reageert afzonderlijk op de reacties van de drie klagers. Ten aanzien van de reactie van [klager 1] stelt de Alliantie dat zij slechts gedeeltelijk ingaat op de niet-ontvankelijkheid van haar verzoek en dat zij pas op 9 december 2020 heeft verzocht om contact met de klachtencommissie, dit was na het indienen van het verzoek bij de Commissie Governancecode. Op 9 januari heeft [klager 1] opnieuw een klacht ingediend bij de corporatie. Op beide klachten heeft de



klachtencoördinator van de Alliantie op 23 februari 2021 gereageerd, nadat bleek dat het gesprek tussen de Alliantie en [klager 1] op niets was uitgelopen. De klachtencoördinator wijst klager op de mogelijkheid om binnen twee maanden een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en verstrekt daartoe contactgegevens. Ten aanzien van de reactie van [klager 3] stelt de Alliantie dat de drie punten die klager aanhaalt niet zien op de niet-ontvankelijkheid van het verzoek. Hetzelfde stelt de Alliantie ten aanzien van de reactie van [klager 2], die de termijn van twee maanden om zich tot de klachtencommissie te wenden niet heeft benut. De Alliantie blijft bij haar standpunt dat de klachten bij de Commissie niet-ontvankelijk zijn op grond van art. 12 lid 2 sub f Reglement.

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. Bij klachten die de Commissie niet inhoudelijk mag behandelen wordt gesproken over niet-ontvankelijke klachten.

Artikel 11 lid 2 van het Reglement luidt:

Een verzoek om een uitspraak naar aanleiding van een klacht dient te worden gedaan binnen drie jaar na de dag waarop de indiener van het verzoek kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de woningcorporatie waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 lid 2 onder a van het Reglement luidt:

De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien:
a. niet aan de eisen zoals vermeld in artikel (...) 11 wordt voldaan;

Artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement luidt:

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...)
f. het verzoek betrekking heeft op een klacht die ontvankelijk kan zijn bij een klachtencommissie (...), en de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd;

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;

Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klachten

1. Algemeen: de ontvankelijkheid van klachten

De Alliantie stelt dat de klachten van klagers op grond van artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement niet-ontvankelijk zijn omdat de klachten niet aan de klachtencommissie van de Alliantie zijn voorgelegd. Hierover overweegt de Commissie als volgt.

Vast staat dat klagers hun klachten niet aan de klachtencommissie hebben voorgelegd. De Alliantie leest onderdeel f van artikel 12 lid 2 van het Reglement blijkens het verweer kennelijk als een op zichzelf staande bepaling. De Commissie leest onderdeel f van artikel 12 lid 2 echter in samenhang met onderdeel g van artikel 12 lid 2, waarin staat dat de Commissie geen klachten mag behandelen waarover een klachtencommissie al een uitspraak heeft gedaan. Indien onderdeel f als absoluut en allesomvattend moet worden begrepen, betekent dit dat de Code vrijwel volledig van



zijn betekenis wordt ontdaan. Immers, als ook klachten die inhoudelijk vallen onder de Code eerst aan een klachtencommissie moeten worden voorgelegd, dan zouden deze vervolgens niet meer kunnen worden getoetst aan de Code. Alleen bij klachten die betrekking hebben op het functioneren van de klachtencommissie zelf zou dat nog wel het geval kunnen zijn. Dat staat haaks op de inrichting van de Code, met name het verplichtend karakter en de handhaving ervan. De inrichting van de Code brengt met zich mee dat klachten die betrekking hebben op een van de principes van de Code ook ontvankelijk kunnen zijn als deze niet eerst zijn voorgelegd aan de klachtencommissie van de corporatie. De Commissie heeft eerder geoordeeld in haar uitspraak van 28 december 2020:

“De Commissie toetst deze klacht aan bepaling 4.4. van de Code die betrekking heeft op de dialoog tussen corporaties en belanghebbenden. Ten aanzien van het feit dat [klager] deze klacht niet eerst heeft voorgelegd aan de KAC [toevoeging: de klachtenadviescommissie van de betreffende corporatie] overweegt de Commissie het volgende. De Code heeft een verplichtend karakter. In de preambule van de Code wordt in de paragraaf ‘Naleving, monitoring en handhaving’ vermeld dat belanghebbenden bij het niet of onjuist toepassen van de Code een klacht kunnen indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties, die verslag van haar bevindingen moet uitbrengen aan het bestuur van Aedes en van de VTW. Geëxpliciteerd wordt voorts: *“Als de commissie van oordeel is dat de Governancecode wordt overtreden dan nemen de besturen van Aedes en VTW ieder afzonderlijk een besluit over mogelijke sancties die variëren van publicatie (‘naming and shaming’) tot in het uiterste geval ontnemen van het lidmaatschap”*. Het voorgaande betekent dat toetsing van handelen of nalaten van een corporatie aan de Code en handhaving van de Code geschiedt middels een oordeel van de Commissie die, anders dan de KAC, is ingesteld met het doel om rechtstreeks te toetsen aan de Code. Bij deze inrichting van de Code, waarbij de handhaving is geborgd door het instellen van de Commissie met genoemde toetsingstaak en haar rol bij handhaving van de Code, is niet passend dat de Commissie de klager steeds eerst dient te verwijzen naar de KAC als de klacht betrekking heeft op een van de principes van de Code.”

Het voorgaande betekent dat klagers conform onderdeel f van artikel 12 lid 2 van het Reglement naar de klachtencommissie van een corporatie moeten worden verwezen als hun klacht niet valt onder de reikwijdte van de Code. Vallen klachten wel onder de reikwijdte van Code, dan vormt het feit dat klagers hun klacht niet eerst aan de klachtencommissie hebben voorgelegd geen belemmering voor een inhoudelijke behandeling van de klacht door de Commissie.

2. De ontvankelijkheid van de klachten van klagers

2.a. De drie-jarentermijn

Allereerst is voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klachten van klagers artikel 11 lid 2 van het Reglement, in samenhang gelezen met artikel 12, lid 2 onder a van het Reglement van belang: een klacht moet niet-ontvankelijk worden verklaard als deze niet is ingediend binnen drie jaar na de dag waarop de klager kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft.

Vast staat dat klagers hun klacht bij de Commissie hebben ingediend op 10 december 2020. De Commissie is van oordeel dat de klachten, voor zover deze zien op een handelen of nalaten van De Alliantie waarvan klagers kennis hebben genomen vóór 10 december 2017, gelet op het Reglement niet-ontvankelijk zijn en dus niet inhoudelijk door de Commissie zullen worden beoordeeld.

2.b. De reikwijdte van de Code

Ten aanzien van de vraag of de klachten van klagers gelet op het voorgaande onder de reikwijdte van de Code vallen, overweegt de Commissie als volgt.

De klachten van klagers zijn weergegeven op het klachtenformulier en in twee aanvullende klachten.



Klacht I is verwoord op het klachtenformulier en kan – in de bewoordingen van klagers – in de volgende onderdelen worden onderscheiden:

- a. De Alliantie is nalatig geweest in het behandelen van langdurige overlast.
- b. De Alliantie heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden in het optreden en handhaven van de regels die er zijn rondom overlast. De Alliantie houdt zich niet aan protocollen omtrent terugbelverzoeken en procedures met betrekking tot huurverhoging. De Alliantie is niet klantvriendelijk.
- c. De Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren. Ook met calamiteiten zoals de waterlekkage in de meterkast hetgeen levensgevaarlijk was. Ook hierin handelde de Alliantie zeer nalatig.

Klacht II betreft één van de twee aanvullende klachten die de klachtenbehandeling betreft:

Contact met de klachtencommissie is niet mogelijk. Er staan op de website van de Alliantie geen contactgegevens. Aan de telefoniste van de Alliantie is gevraagd of zij voor contact met de klachtencommissie kon zorgen. Dit moest via het formulier op de website, maar daarop is niet gereageerd.

Deze aanvullende klacht wordt door de Commissie als aparte klacht beschouwd aangezien deze betrekking heeft op de klachtenbehandeling en inhoudelijk anders van aard is dan het vermelde bij klacht I. De andere aanvullende klacht betreft het in het complex laten wonen van iemand die als bewoner overlast veroorzaakte terwijl deze persoon al bekend was bij de Alliantie en de Alliantie wist dat er al jarenlang overlast was. Deze aanvullende klacht beschouwt de Commissie niet als een aparte klacht, maar als een onderbouwing van klacht I, aangezien deze de jarenlange overlast betreft.

Ten aanzien van de vraag of de hierboven vermelde klachten vallen onder de reikwijdte van de Code overweegt de Commissie als volgt.

Artikel 4.4 van de Code luidt:

(...) 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 wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

De Commissie overweegt dat klacht I onder de reikwijdte van deze bepaling van de Code valt. Kern van deze klacht is immers dat de Alliantie jarenlang nalatig is bij overlastbestrijding ondanks klachten daarover, zich niet aan regels en afspraken houdt en huurders negeert. De Commissie begrijpt dit als het ontbreken of onvoldoende aanwezig zijn van een respectvolle dialoog en het niet of onvoldoende rekening houden met de wensen en behoeftes van klagers.

Artikel 2.5 van de Code luidt:

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.

Aangezien klacht II betrekking heeft op het niet in contact kunnen komen met de klachtencommissie en het ontbreken van een reactie op een ingevuld klachtenformulier, valt deze klacht onder artikel 2.5 van de Code.

Klagers hebben na de indiening van het klachtenformulier en van de aanvullende klachten in 11 punten hun klachten op een rij gezet. De Commissie heeft de kern van de klachten van klagers begrepen zoals hiervoor aangegeven onder klacht I en klacht II. De vermelde 11 punten beschouwt de Commissie niet als afzonderlijke klachten die elk specifiek aan de Code moeten worden getoetst, maar als een illustratie en motivering van de bovenvermelde klachten I en II. Dit is met



betrekking tot de ontvankelijkheid en voor een goed begrip van de toetsing van de Commissie van belang. De Commissie licht een en ander toe aan de hand van het volgende voorbeeld uit het overzicht van de 11 punten.

Het gestelde nalaten van de Alliantie bij de calamiteit met betrekking tot waterlekkage in de meterkast is als zodanig een klacht die aan de klachtencommissie kan worden voorgelegd. De Commissie overweegt dat deze klacht op zich zelf beschouwd thuis hoort bij de klachtencommissie die over dit gestelde handelen van de Alliantie een uitspraak kan doen. De Code, die een Governancecode is, ziet niet op dit type klachten. De Commissie zou bij de ontvangst van een dergelijke op zich zelf staande klacht klagers dan ook verwijzen naar de klachtencommissie en deze niet ontvankelijk verklaren. Voor zover klagers de gestelde nalatigheid bij de afhandeling van de lekkage echter voorleggen als een voorbeeld ter onderbouwing van hun klacht dat regels niet worden nagekomen en huurders worden genegeerd, dan is het de vraag of sprake is van een dialoog waarbij met belangen, wensen en behoeftes van huurders, zoals in de Code bedoeld, voldoende rekening wordt gehouden. In zoverre is de klacht bij de Commissie ontvankelijk. De Commissie spreekt zich in dat geval uit of - aan de hand van het voorbeeld van de calamiteit met de lekkage - al dan niet in strijd met de Code (de respectvolle dialoog) is gehandeld en niet of de klacht gegrond is over de specifieke situatie inzake de naleving van de regels met betrekking tot calamiteiten. Dat laatste zou aan de klachtencommissie zijn.

Gelet op het bovenstaande concludeert de Commissie dat de bovengenoemde klachten I en II ontvankelijk zijn, uitsluitend voor zover deze klachten bevatten in de zin van het Reglement, dat wil zeggen herleid kunnen worden tot klachten over het handelen of nalaten door de Alliantie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties.

Tussenuitspraak

De Commissie is van oordeel dat voor zover de klachten zien op een handelen of nalaten van de Alliantie waarvan klagers kennis hebben genomen vóór 10 december 2017, deze niet ontvankelijk zijn en niet inhoudelijk door de Commissie zullen worden beoordeeld.

De Commissie is voor zover het gaat om de tijdig ingediende klachten van oordeel dat onderstaande klachten van klagers ontvankelijk zijn, uitsluitend voor zover deze klachten bevatten in de zin van het Reglement, dat wil zeggen herleid kunnen worden tot klachten over het handelen of nalaten door de Alliantie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties.

De volgende klachten van klagers zijn ontvankelijk en zullen inhoudelijk door de Commissie worden beoordeeld:

Klacht I:

- a. De Alliantie is nalatig geweest in het behandelen van langdurige overlast.
- b. De Alliantie heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden in het optreden en handhaven van de regels die er zijn rondom overlast. De Alliantie houdt zich niet aan protocollen omtrent terugbelverzoek en procedures met betrekking tot huurverhoging. De Alliantie is niet klantvriendelijk.
- c. De Alliantie negeert klachten door de huurders te negeren. Ook met calamiteiten zoals de waterlekkage in de meterkast hetgeen levensgevaarlijk was. Ook hierin handelde de Alliantie zeer nalatig.

Klacht II:

Contact met de klachtencommissie is niet mogelijk. Er staan op de website van de Alliantie geen contactgegevens. Aan de telefoniste van de Alliantie is gevraagd of zij voor contact met de klachtencommissie kon zorgen. Dit moest via het formulier op de website, maar daarop is niet gereageerd.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter