



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 25 juli 2023  
Kenmerk 2023-U-03, K-2023-08

### 1. Partijen

Klager: [klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Elan Wonen, gevestigd te Haarlem

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Elan Wonen.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 26 maart 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Elan Wonen.
- Elan Wonen heeft op 30 mei 2023 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 14 juli 2023.

### 3. Klacht

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

1. Elan Wonen komt de afspraak niet na om een gesprek te organiseren tussen [klager] en Elan Wonen, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider.
2. De Regionale geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond reageert niet op de klacht van [klager].

### 4. Klacht 1: Elan Wonen komt de afspraak niet na om een gesprek te organiseren

*Wat is de klacht precies?*

[Klager] klaagt dat Elan Wonen nalaat een gesprek te organiseren tussen [klager] en Elan Wonen onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider, zoals afgesproken met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). In dit gesprek zouden de vragen die [klager] aan Elan Wonen heeft gesteld besproken worden, mede aan de hand van de vooraf verstrekte schriftelijke antwoorden. [Klager] klaagt er ook over dat Elan Wonen de brief van [klager] aan de directeur-bestuurder van 21 januari 2022 niet heeft beantwoord.

*Wat zijn de feiten?*

[Klager] huurt sinds 2014 een woning van Elan Wonen. Elan Wonen heeft in 2015 besloten het complex woningen, waar de door [klager] gehuurde woning deel van uitmaakt, te verkopen. Elan Wonen heeft de woning in 2015 aan [klager] te koop aangeboden. [Klager] heeft vragen gesteld



aan Elan Wonen over het verkoopbesluit en de gevolgen daarvan voor zittende huurders, onder meer ten aanzien van het onderhoud van de huurwoningen. Elan Wonen heeft schriftelijk en mondeling op de vragen van [klager] gereageerd. Voor [klager] waren die reacties van Elan Wonen echter onvoldoende.

[Klager] heeft het handelen van Elan Wonen met betrekking tot het wooncomplex en het afhandelen van de vragen daarover in juni 2020 voorgelegd aan de minister van BZK. De directeur woningmarkt van het ministerie heeft contact opgenomen met [klager] en met Elan Wonen. Uit dit contact bleek dat Elan Wonen bereid was een gesprek te organiseren met [klager] onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider en dat [klager] op dat aanbod in wilde gaan. De directeur woningmarkt van het ministerie van BZK heeft dit op 18 september 2020 vastgelegd in een brief aan [klager].

[Klager] en Elan Wonen hebben tussen oktober 2020 en augustus 2021 geprobeerd een afspraak voor het gesprek te maken. Dat bleef echter zonder resultaat. Het maken van een afspraak werd bemoeilijkt door de coronamaatregelen, omdat het kantoor van Elan Wonen gesloten was en [klager] alleen fysiek wilde afspreken. Elan Wonen stelde op 20 januari 2021 als gespreksleider de manager Financiën en Wonen van Elan Wonen voor en zegde toe de antwoorden op alle vragen voorafgaand aan het gesprek aan [klager] toe te sturen. [Klager] stelde dat de manager Financiën en Wonen van Elan Wonen geen onafhankelijke gespreksleider kon zijn. Elan Wonen stelde op 11 februari 2021 voor dat zij drie personen als onafhankelijke gespreksleiders zal voordragen waaruit [klager] kan kiezen. [Klager] is op 18 februari 2021 met deze optie akkoord gegaan. [Klager] heeft in juni en augustus 2021 Elan Wonen een herinnering gestuurd, maar daarop geen reactie ontvangen.

[Klager] heeft op 21 januari 2022 een brief gestuurd aan de directeur-bestuurder van Elan Wonen met een klacht over het uitblijven van het gesprek onder leiding van een externe gespreksleider en van het schriftelijke commentaar op de gestelde vragen. [Klager] heeft op 18 april en 20 oktober 2022 twee herinneringen gestuurd, maar daarop geen reactie van de zijde van Elan Wonen ontvangen. [Klager] heeft op 14 december 2022 een klacht ingediend bij Regionale geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond over het uitblijven van het beloofde gesprek en het niet reageren op de brief van 21 januari 2022. [Klager] heeft dezelfde klacht op 26 maart 2023 ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Na het indienen van de klacht bij de Commissie heeft Elan Wonen contact opgenomen met [klager] en heeft op 26 april 2023 een overleg plaatsgevonden over de organisatie van het gesprek onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider.

*Wat is het standpunt van [klager]?*

[Klager] is van mening dat Elan Wonen met de gevolgde handelwijze de verplichte delen van de Governancecode niet naleeft. Uit de reactie van Elan Wonen aan de Commissie blijkt niet waarom [klager] geen antwoord op de brief van 21 januari 2022 heeft gekregen en waarom het zo lang heeft geduurd voordat Elan Wonen contact opnam met [klager]. [Klager] stelt dat Elan Wonen het gesprek niet wil organiseren zoals met het ministerie was afgesproken.

*Wat is het standpunt van Elan Wonen?*

Elan Wonen stelt dat het een tijd heeft geduurd voordat een afspraak voor het gesprek met een onafhankelijke voorzitter kon worden gemaakt omdat de coronamaatregelen een fysiek overleg verhinderden en [klager] geen online overleg wilde. Daarnaast vonden diverse wisselingen plaats onder de medewerkers van Elan Wonen die verantwoordelijk waren voor het opzetten van een afspraak. Elan Wonen vermeldt dat tijdens het overleg met [klager] op 25 april 2023 diverse zaken zijn besproken en dat is afgesproken dat Elan Wonen op zoek zal gaan naar een onafhankelijke gespreksleider en vervolgens een afspraak zal inplannen na de vakantie van [klager] eind juni 2023.



## **Beoordeling door de Commissie**

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over Elan Wonen is vooral principe 4 over de dialoog tussen bestuur en raad van commissarissen (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. 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. Daarnaast is principe 1 van de Code van belang in verband met de voorbeeldfunctie van bestuur en RvC.

### *Overwegingen*

De Commissie is van oordeel dat Elan Wonen bij het nakomen van de afspraak om een gesprek te organiseren tussen [klager] en Elan Wonen, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider, niet in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie vermeldt hierna de overwegingen die aan dit oordeel ten grondslag liggen.

De Commissie stelt vast dat het maken van de bedoelde afspraak lang heeft geduurd. Tussen september 2020 en april 2023 is het niet gelukt de afspraak tot stand te brengen. In deze periode was sprake van wisseling van medewerkers bij Elan Wonen en de communicatie tussen partijen is niet altijd goed verlopen. In 2020 en 2021 vormden de coronamaatregelen een belemmering voor een fysiek gesprek terwijl [klager] niet bereid was het gesprek online te voeren. Voorts stelde Elan Wonen voor af te zien van een onafhankelijke voorzitter van het gesprek omdat zij daar de meerwaarde niet van zagen, maar dat was volgens [klager] niet conform de afspraak. Begin april 2023, nadat [klager] een klacht bij de Commissie had ingediend, heeft Elan Wonen opnieuw contact gezocht en heeft een gesprek tussen partijen plaatsgevonden waarin afspraken zijn gemaakt die tot het beloofde gesprek onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider moeten leiden.

De Commissie stelt ook vast dat Elan Wonen lange tijd niet voortvarend op de verzoeken van [klager] heeft gereageerd, waaronder het uitblijven van een reactie op de brief van [klager] aan de directeur-bestuurder. Een brief van een huurder met een klacht of vragen over concrete gedragingen van de woningcorporatie dient naar de mening van de Commissie met enige voortvarendheid van een antwoord te worden voorzien, ook als de corporatie het niet met de huurder eens is. De directeur-bestuurder hoeft de brief niet zelf te beantwoorden, maar dient er wel voor te zorgen dat de huurder binnen een redelijke termijn een antwoord krijgt. En dat is in deze zaak niet gebeurd.

Het is de Commissie echter niet gebleken dat aan het uitblijven van de afspraak omstandigheden aan de zijde van Elan Wonen ten grondslag liggen die erop wijzen dat Elan Wonen onvoldoende rekening houdt met de wensen en behoeftes van [klager] als huurder en daardoor in strijd met de Code zou handelen. Overigens is gebleken dat Elan Wonen het organiseren van het gesprek onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider eind april 2023 in overleg met [klager] weer heeft opgepakt.

### *Conclusie*

Gelet op het bovenstaande is de klacht dat Elan Wonen de afspraak niet nakomt om een gesprek te organiseren tussen [klager] en Elan Wonen, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider, ongegrond.



## **5. Klacht 2: De geschillencommissie reageert niet op de klacht van [klager]**

*Wat is de klacht precies?*

[Klager] klaagt erover dat de Regionale geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond (hierna: de geschillencommissie) na de ontvangstbevestiging van de klacht niets heeft laten horen over de behandeling van de klacht terwijl de geschillencommissie volgens de procedure bericht had zullen sturen betreffende de voortgang. [Klager] is van mening dat de geschillencommissie met de gevolgde handelwijze de verplichte delen van de Governancecode niet naleeft en inbreuk op de Code maakt.

*Wat zijn de feiten?*

[Klager] heeft op 14 december 2022 via het webformulier een klacht ingediend bij de geschillencommissie en heeft daarop een automatische ontvangstbevestiging ontvangen. In de e-mail van de geschillencommissie staat "Wij hebben uw klacht ontvangen en zullen deze zo snel mogelijk in behandeling nemen." In de bijlage bij de e-mail van de geschillencommissie staat onder het ingevulde klachtenformulier "Wij zullen uw klacht in behandeling nemen. U ontvangt over de voortgang bericht."

[Klager] stelt dat de secretaris van de geschillencommissie bij een ontmoeting van [klager] met de geschillencommissie over een andere kwestie ten aanzien van de klacht van 14 december 2022 vermeldt "dat het veel documenten zijn". [Klager] stuurt op 18 maart 2023 een herinnering aan de secretaris van de geschillencommissie. Op 7 april 2023 antwoordt de secretaris van de geschillencommissie dat de geschillencommissie niet bevoegd is de klacht te behandelen omdat de klacht gaat over een beleidskwestie.

*Wat is het standpunt van Elan Wonen hierover?*

Elan Wonen heeft de Commissie laten weten dat zij contact heeft gehad met de geschillencommissie over de klacht van [klager]. Elan Wonen vermeldt dat de geschillencommissie heeft vermeld niets met de klacht te doen.

### **Beoordeling door de Commissie**

*Toetsingskader*

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de geschillencommissie 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.

*Overwegingen*

De Commissie is van oordeel dat de geschillencommissie niet conform de Code heeft gehandeld door [klager] lang te laten wachten op een reactie op de klacht. De Commissie komt tot dit oordeel op grond van de volgende overwegingen.

De Commissie stelt vast dat tussen het indienen van de klacht bij de geschillencommissie op 14 december 2022 en het bericht dat de geschillencommissie niet bevoegd is op 7 april 2023, bijna vier maanden zijn verstreken. Het duurde bijna drie weken voordat de secretaris van de geschillencommissie op 7 april 2023 reageerde op de herinnering van [klager] van 18 maart 2023.

De Commissie is van oordeel dat het lang heeft geduurd voordat de geschillencommissie [klager] liet weten of de geschillencommissie de klacht in behandeling kon nemen. Dat [klager] veel



documenten bij de klacht had meegestuurd kan voor de geschillencommissie naar de mening van de Commissie geen reden vormen om de indiener van de klacht geen bericht te sturen over de voortgang van de behandeling. Als de behandeling van de klacht om reden van de vele stukken meer tijd in beslag neemt, vormt dat juist een reden om de indiener op de hoogte te stellen van de voortgang. De lange termijn waarin bericht uitbleef strookt niet met een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten als bedoeld in de Code.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat de motivering voor het niet in behandeling nemen van de klacht naar de mening van de Commissie te summier is aangegeven. De secretaris van de geschillencommissie laat [klager] het volgende weten: *"Dit is duidelijk een beleidskwestie. De geschillencommissie is niet bevoegd om beleidsklachten in behandeling te nemen."* In deze motivering ontbreekt een verwijzing naar een concrete bepaling uit het reglement van de geschillencommissie of naar informatie op de website waarin staat dat de geschillencommissie niet bevoegd is beleidsklachten in behandeling te nemen. [Klager] heeft zich hieruit geen oordeel kunnen vormen over de reden waarom de klacht niet in behandeling is genomen. De Commissie merkt tenslotte op dat de geschillencommissie de klacht over het niet reageren van Elan Wonen op vragen van [klager] aan de Code had kunnen toetsen.

#### *Conclusie*

De klacht dat de geschillencommissie niet reageert op de klacht van [klager] is gegrond.

## **6. Uitspraak**

De klacht dat Elan Wonen de afspraak niet nakomt om een gesprek te organiseren tussen [klager] en Elan Wonen, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider, is ongegrond.

De klacht dat de Regionale geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond niet reageert op de klacht van [klager], is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Elan Wonen, conform art. 16 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. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties