



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 3 juli 2024
Kenmerk 2024-U-06, K-2024-10

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Elkien, gevestigd te Heerenveen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Elkien.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 22 april 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Elkien en op 2 mei 2024 op verzoek van de Commissie de klacht aangevuld.
- Elkien heeft op 23 mei 2024 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft de Commissie op 3 juni 2024 aanvullende informatie toegestuurd, die de Commissie ter kennis van Elkien heeft gebracht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 21 juni 2024.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat er in de kern uit dat het advies van 6 april 2024 van de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân over de klacht van [klager] over Elkien niet zorgvuldig tot stand is gekomen.

4. De feiten

Elkien is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân (hierna: de klachtencommissie).

[Klager] heeft op 3 januari 2024 een klacht ingediend bij de klachtencommissie en de klacht op 10-11 januari 2024 aangevuld. De klacht bestond uit drie onderdelen en had betrekking op gedragingen van Elkien jegens [klager] met betrekking tot het onderhoud van de tuin van de woning die [klager] van Elkien huurt. Huurders van Elkien zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van de tuin bij de woning. [Klager] is niet in staat de tuin zelf te onderhouden en verzoekt Elkien om [klager] aan te melden bij stichting Present die met behulp van vrijwilligers [klager] kan helpen bij het onderhoud van de tuin. Elkien heeft [klager] uit coulance aangemeld bij stichting Present voor hulp bij tuinonderhoud en daarbij aangegeven dat dit, conform het beleid van de stichting, eenmalig was. Daarna dient [klager] zelf hulp bij tuinonderhoud te regelen. [Klager] heeft echter begrepen dat Elkien in uitzonderlijke gevallen een huurder meerdere keren kan aanmelden bij stichting Present voor tuinhulp en doet een beroep op die uitzondering. Elkien



stelt geen (structurele) hulp bij het onderhoud van de tuin te kunnen leveren. Hierover gaat het geschil bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft op 4 maart 2024 een hoorzitting gehouden en vervolgens een advies opgesteld. De klachtencommissie adviseert het bestuur van Elkien om alle klachtonderdelen ongegrond te verklaren. [Klager] heeft op 3 april 2024 het bestuursbesluit van Elkien over het advies ontvangen. Elkien volgt het advies van de klachtencommissie en verklaart de klacht ongegrond.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] heeft drie klachten over Elkien ingediend bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft het eerste klachtonderdeel anders beoordeeld dan [klager] heeft bedoeld. De klachtencommissie heeft geen acht geslagen op het nieuwsbericht waarin volgens [klager] een uitzondering op het beleid van Elkien werd gemaakt. Daardoor heeft de klachtencommissie het beroep van [klager] op die uitzondering niet beoordeeld.

De klachtencommissie heeft het tweede klachtonderdeel niet beoordeeld. De stelling dat er tijdens de hoorzitting duidelijkheid is ontstaan over de grenzen van de tuin, en dat daarom dit onderdeel niet meer behandeld hoefde te worden, is volgens [klager] onjuist. Tijdens de hoorzitting zijn geen feiten vastgesteld die duidelijkheid gaven over de grenzen van de tuin, aldus [klager].

De klachtencommissie heeft het derde klachtonderdeel niet beoordeeld en in plaats daarvan gekeken naar een ander probleem waarover [klager] niet had geklaagd en dat volgens [klager] niet is besproken tijdens de hoorzitting.

Daarnaast bevat het advies van de klachtencommissie een paar misleidende of ongefundeerde uitspraken over de persoon van [klager].

[Klager] stelt dat het advies onvolledig en partijdig lijkt te zijn, in de zin dat de klachtencommissie zich in het advies uitspreekt ten gunste van Elkien.

6. Het standpunt van Elkien

Elkien is van oordeel dat de klachtencommissie een zorgvuldige procedure heeft doorlopen voor de behandeling van de klacht van [klager] over Elkien, conform het geldende klachtenreglement. De stappen die zijn doorlopen en de inhoudelijke behandeling van de klacht zijn goed terug te vinden in het advies van de klachtencommissie.

Elkien stelt dat de inhoud van de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie een herhaling vormt van de primaire klacht en de bijbehorende argumenten. Voor Elkien is er daarom geen aanleiding om verder inhoudelijk te reageren op de klacht. Het standpunt van Elkien daarin is voldoende terug te lezen in de stukken en het advies van de klachtencommissie.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie is met name 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. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het functioneren van de klachtencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een regionale klachtencommissie.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat het advies van de klachtencommissie ten aanzien van de drie klachtonderdelen van [klager] niet onzorgvuldig tot stand is gekomen. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De klacht heeft betrekking op de wijze van totstandkoming en de motivering van het advies van de klachtencommissie. Volgens [klager] heeft de klachtencommissie twee van de drie klachtonderdelen niet beoordeeld en bij het derde klachtonderdeel iets anders beoordeeld dan waarover [klager] had geklaagd. Als gevolg daarvan is volgens [klager] geen sprake van een zorgvuldige klachtbehandeling als bedoeld in bepaling 2.6 van de Code. De Commissie toetst of het advies van de klachtencommissie op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen.

Het advies van de klachtencommissie bevat onder de punten 18-22 een beoordeling van het eerste klachtonderdeel. De klachtencommissie stelt vast dat op basis van de huurovereenkomst de huurder het onderhoud van de tuin dient uit te voeren, dat [klager] dat ook erkent, en dat Elkien niet verplicht is structureel aan dat onderhoud bij te dragen. De klachtencommissie heeft hiermee het eerste onderdeel van de klacht, dat bestaat uit de vraag wie het tuinonderhoud moet uitvoeren, beoordeeld en ongegrond bevonden. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie om daarbij acht te slaan op en betekenis te hechten aan de door partijen ingenomen standpunten en ingediende stukken. Dat de klachtencommissie een door [klager] aangehaald nieuwsbericht op de website van Elkien niet noemt in het advies, betekent naar de mening van de Commissie niet dat de klachtencommissie dit bericht niet bij haar beoordeling heeft betrokken. Hetzelfde geldt voor de vraag van [klager] waarom [klager] niet onder de uitzondering viel. Het advies over het eerste klachtonderdeel is naar de mening van de Commissie niet onzorgvuldig tot stand gekomen.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel constateert de klachtencommissie in het advies dat ter zitting is komen vast te staan dat er geen onduidelijkheid meer bestaat over de grenzen van de tuin zodat dit klachtonderdeel niet besproken hoeft te worden. De Commissie kan niet oordelen over de inhoud van deze vaststelling van de klachtencommissie, mede omdat er geen verslag is gemaakt van de hoorzitting. Met [klager] stelt de Commissie vast dat de klachtencommissie het tweede klachtonderdeel niet heeft beoordeeld. Maar de Commissie stelt ook vast dat de klachtencommissie het niet beoordelen van het tweede klachtonderdeel heeft gemotiveerd en dat [klager] onvoldoende heeft aangevoerd om te kunnen vaststellen dat de klachtencommissie het klachtonderdeel over de grenzen van de tuin wel had moeten beoordelen. Het advies over het tweede klachtonderdeel is naar de mening van de Commissie niet onzorgvuldig tot stand is gekomen.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel heeft de klachtencommissie beoordeeld of er ongeoorloofd medewerkers van Elkien in de tuin van [klager] zijn geweest en dit klachtonderdeel ongegrond bevonden. [Klager] stelt dat de klachtencommissie ten onrechte niet heeft geoordeeld over de verzoeken van Elkien aan [klager] om huisbezoeken van instanties toe te staan met als doel de sociale en geestelijke behoeften van [klager] te beoordelen, iets waar [klager] geen behoefte aan heeft. De klachtencommissie vermeldt deze klacht in het advies bij de weergave van



het standpunt van [klager]. Die vermelding betekent naar het oordeel van de Commissie dat de klachtencommissie het standpunt van [klager] over dit klachtonderdeel heeft meegewogen in haar beoordeling zodat niet gesteld kan worden dat het advies op dit punt onzorgvuldig tot stand is gekomen. Dat de weigering van [klager] om huisbezoeken in het kader van hulp toe te staan niet in de punten 23-25 is opgenomen of dat de formulering van het standpunt bij punt 9 misleidend zou zijn, maakt dat niet anders.

De stelling van [klager] dat het advies onvolledig en partijdig lijkt te zijn, in de zin dat de klachtencommissie zich in het advies uitspreekt ten gunste van Elkien, is naar de mening van de Commissie onvoldoende onderbouwd.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande is de Commissie niet gebleken dat het advies van de klachtencommissie op de drie klachtonderdelen van [klager] niet zorgvuldig tot stand is gekomen.

8. Uitspraak

De klacht dat het advies van 6 april 2024 van de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân over de klacht van [klager] over Elkien niet zorgvuldig tot stand is gekomen, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Elkien, 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