



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 15 september 2021

Kenmerk: 2021-053, K-2021-005

Partijen

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Woningstichting Haag Wonen, gevestigd te Den Haag

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

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 17 maart 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie).
- De Commissie heeft de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld op 23 april 2021.
- [klager] heeft de klacht op 28 april 2021 ingetrokken en op 7 juni 2021 met een aanvulling opnieuw ingediend.
- Haag Wonen heeft op 20 juli 2021 een reactie gegeven op de klacht.
- [klager] heeft van 24-27 juli 2021 gereageerd op de reactie van Haag Wonen.
- De Commissie heeft de klacht behandeld op 27 augustus 2021.

Klacht

[klager] voert in de klacht drie onderwerpen aan.

1. De klacht betreft ten eerste de weigering van Haag Wonen om bij een andere corporatie, die volgens [klager] in tegenstelling tot Haag Wonen wel aan de woonwensen van [klager] kan voldoen, het verzoek te doen om een woning aan [klager] toe te wijzen. [klager] stelt dat de weigering om een aanvraag tot bemiddeling bij [corporatie] te doen berust op pure onwil van Haag Wonen en dat de motivering van de weigering ontbreekt dan wel onjuist is. Dat sprake is van een schrijnende situatie blijkt er onder meer uit dat Haag Wonen [klager] bloot stelt aan loodvergiftiging door te weigeren de loden waterleiding in de woning te vervangen. Haag Wonen heeft dit verzoek van [klager] om bemiddeling naar [corporatie] nooit serieus genomen en heeft de woonwensen [van klager] een utopie genoemd.

2. Ten tweede stelt [klager] dat Haag Wonen nooit structureel is opgetreden tegen door [klager] ervaren overlast van burens ondanks dat [klager] hierover veelvuldig klachtenformulieren heeft ingestuurd.

3. Ten derde stelt [klager] dat de interne klachtenbehandeling van Haag Wonen niet onafhankelijk is. [Klager] is het niet eens met de afwijzing van de klacht.



Feiten

De Commissie gaat, samengevat weergegeven, uit van de volgende feiten.

[Klager] huurt ruim 25 jaar een woning van Haag Wonen. De woning vertoont achterstallig onderhoud en maakt deel uit van een complex dat gesloopt gaat worden. [Klager] stelt al jaren overlast van de burens te ervaren.

Haag Wonen heeft [klager] in oktober 2020 het voorstel gedaan een andere woning toe te kennen, uit het bezit van Haag Wonen. Het gaat daarbij om een woning uit de zogeheten vrije ruimte waarover de corporatie beschikt. Wel moet de woning qua inkomen en labeling van de woning passend zijn. Onderdeel van het voorstel is om bij verhuizing een verhuiskostenvergoeding van € 6.253,- beschikbaar te stellen. [Klager] liet weten op zich verheugd te zijn over dit voorstel, maar stelde als voorwaarde dat [klager] op de begane grond wil wonen, zonder bovenburen. Daarnaast heeft [klager] een voorkeur aangegeven voor bepaalde wijken in de stad. Haag Wonen noemt de woonwensen van [klager] in reactie daarop, om teleurstellingen te voorkomen, een utopie. Haag Wonen heeft vervolgens twee woningen aangeboden die [klager] geweigerd heeft.

[Klager] heeft contact opgenomen met een andere woningcorporatie in de regio, [corporatie], omdat deze corporatie woningen bezit die volgens [klager] wel aan de woonwensen voldoen. Het contact betrof de vraag of [klager] een woning van [corporatie] toegewezen kon krijgen. [Corporatie] gaf aan dat een corporatie alleen een beroep op een andere corporatie kan doen in bijzondere situaties, dat dit zeer zelden gebeurt, dat de woonwensen van [klager] geen gebruikelijke reden zijn om een woning bij een andere corporatie te claimen en dat [corporatie] verder niets kan betekenen.

[Klager] heeft Haag Wonen vervolgens gevraagd een verzoek aan [corporatie] te doen voor een woning voor [klager]. Haag Wonen heeft daarop geantwoord niet aan dat verzoek te kunnen voldoen.

[Klager] heeft op 30 april 2021 een klacht ingediend bij Haag Wonen over het niet in behandeling nemen van het verzoek om bemiddeling naar een woning van [corporatie]. Haag Wonen heeft in haar reactie daarop haar standpunt gehandhaafd.

Standpunt [klager]

Ten aanzien van de weigering om een aanvraag bij [corporatie] te doen stelt [klager] dat Haag Wonen geen criteria noemt waaraan de aanvraag bij de andere corporatie moet voldoen. Dat de situatie schrijnend is blijkt onder meer uit de weigering van Haag Wonen om de loden waterleiding in de woning van [klager] te vervangen als gevolg waarvan er gevaar op loodvergiftiging bestaat.

In reactie op de opstelling van Haag Wonen stelt [klager] dat er in de stad wel degelijk woningen te vinden zijn die aan de woonwensen voldoen. [Corporatie] heeft volgens [klager] in e-mails gezegd te zullen kijken naar een aanvraag van Haag Wonen voor een woning voor [klager]. Woningcorporaties kunnen uiteraard onderling woningen uitwisselen, aldus [klager].

Het standpunt van Haag Wonen dat er vaak overleg is geweest tussen Haag Wonen en [klager] is onjuist en Haag Wonen overlegt daar ook geen bewijzen van.

Standpunt Haag Wonen

Haag Wonen stelt ten aanzien van de klacht van [klager] dat Haag Wonen niet structureel optreedt bij overlast dat op overlastmeldingen altijd is gehandeld: de beheerconsulent van



Haag Wonen heeft de burens aangesproken, bemiddeling aangeboden, gesprekken gevoerd met [klager] en veelvuldig contact gehad met de wijkagent. [Klager] had de klacht over geluidsoverlast kunnen indienen bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland of de Huurcommissie, maar heeft dat niet gedaan.

De technische staat van de woning en het complex waar de woning deel van uitmaakt is niet goed. Vanwege de technische staat van de woning heeft [klager] een aanbod gekregen voor directe bemiddeling naar een andere woning van Haag Wonen, met verhuiskostenvergoeding en huurkorting tot aan de verhuizing. [Klager] heeft het voorstel om naar een andere woning te zoeken in eerste instantie geaccepteerd. Haag Wonen heeft vervolgens een andere woning aangeboden. [Klager] heeft het aanbod afgewezen en aangegeven te willen verhuizen naar een woning van een andere corporatie omdat [klager] geen vertrouwen meer heeft in Haag Wonen. [Klager] heeft zelf contact gezocht met woningcorporatie [corporatie] en aangegeven dat [corporatie] open staat voor een woningaanbieding. Dit is onjuist, aldus Haag Wonen, omdat corporaties alleen in zeer uitzonderlijke gevallen een woning bij een andere corporatie kunnen claimen en burenoverlast niet tot die uitzonderlijke gevallen behoort. De beheerconsulent van Haag Wonen heeft nogmaals overlegd met [corporatie] en daar is als conclusie uitgekomen dat de situatie van [klager] niet zeer uitzonderlijk is.

De woonwens van [klager], een woning op de begane grond zonder bovenburen, is in het corporatiebezit in Den Haag zeer schaars en betreft met name eengezinswoningen. Vanuit de maatschappelijke opgave en de enorme wachtlijsten met grote gezinnen worden deze woningen hiervoor aangeboden en kan er geen eenpersoonshuishouden in worden gehuisvest. Haag Wonen zoekt graag met [klager] naar een passende woning.

Bevoegdheid van de Commissie

Voordat de Commissie klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij bevoegd is om over de ingediende klachten te oordelen.

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staat in artikel 5 lid 1c dat de Commissie tot taak heeft zich uit te spreken over een klacht. Een klacht betreft volgens artikel 1i het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties.

De Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) omvat regels voor woningcorporaties die betrekking hebben op zogeheten governancekwesties. Volgens de preambule bij de Code gaat het daarbij om de wijze waarop bestuur en raad van commissarissen van een woningcorporatie functioneren, waarbij de Code zich ook richt op de medewerkers van de corporatie die geacht worden een bijdrage te leveren aan het gewenste gedrag en daarmee aan de gewenste organisatiecultuur. De Commissie kan dus alleen klachten behandelen die daarop betrekking hebben en waarover in de Code regels zijn gesteld. Dit betekent het volgende voor de drie onderdelen van de klacht van [klager].

1. Voor zover de klacht van [klager] betrekking heeft op de weigering als zodanig van Haag Wonen een verzoek om bemiddeling te doen aan een andere corporatie om een woning uit het bezit van die andere corporatie toe te wijzen aan [klager], is de Commissie niet bevoegd daarover te oordelen aangezien de Code, die governancekwesties omvat, niet ziet op woningtoewijzing als zodanig. Voor zover de klacht ziet op de wijze waarop Haag Wonen is omgegaan met het bemiddelingsverzoek van [klager], waarbij [klager] stelt dat bij Haag Wonen sprake is van pure onwil en dat [klager] nooit serieus is genomen, is de Commissie wel bevoegd omdat de Code daarvoor de grondslag biedt. De Code bevat namelijk een bepaling (bepaling 4.4) over het voeren van een respectvolle dialoog door woningcorporaties met huurders en het rekening houden met wensen en behoeften van huurders.



2. De Commissie is niet bevoegd te oordelen over de klacht met betrekking tot bestrijding van burenoverlast als zodanig omdat de Code niet daarop ziet. Hierover kan [klager] een klacht indienen bij de corporatie en desgewenst daarna bij de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland.

3. De Commissie is bevoegd te oordelen over de klacht over de klachtbehandeling bij Haag Wonen omdat de Code hier een grondslag voor bevat (bepaling 2.5).

Toetsingskader

De Commissie toetst de klacht aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Van belang zijn de volgende principes.

Principe 2 Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

2.5 De corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is.

De klacht van [klager] over de interne klachtbehandeling van Haag Wonen zal aan bepaling 2.5 van de Code worden getoetst.

Principe 4 Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

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 klacht van [klager] over de wijze waarop Haag Wonen is omgegaan met het verzoek te bemiddelen bij [corporatie] zal aan bepaling 4.4 van de Code worden getoetst.

Beoordeling van de klacht

1. Aanvraag van Haag Wonen om woningtoewijzing door [corporatie]: respectvolle dialoog?

De Commissie stelt het volgende vast. Haag Wonen heeft [klager] aangeboden binnen het eigen corporatiebezit te zoeken naar een andere woning. [Klager] gaf aan daar onder voorwaarden open voor te staan. De voorwaarden hielden in: wonen op de begane grond, geen bovenburen en voorkeur voor bepaalde wijken. Vervolgens heeft Haag Wonen [klager] twee woningen aangeboden. [Klager] heeft deze woningen afgewezen en aangegeven dat [klager] liever wilde verhuizen naar een woning van [corporatie]. [Klager] heeft zelf contact opgenomen met [corporatie], die volgens [klager] de gewenste woning wel in bezit heeft. [Corporatie] berichtte onder andere dat alleen corporaties een verzoek om woningtoewijzing kunnen doen. Haag Wonen heeft geen aanvraag voor een woningtoewijzing ingediend bij [corporatie]. Daarover is onderling contact geweest tussen beide corporaties.

[Klager] stelt dat de weigering van Haag Wonen om een aanvraag bij [corporatie] in te dienen berust op pure onwil en dat [klager] bij het verzoek aan Haag Wonen om te bemiddelen nooit serieus is genomen. [Klager] voert daartoe aan dat [corporatie] heeft gezegd te kunnen kijken



naar een aanvraag van Haag Wonen, dat een motivering van de weigering door Haag Woning ontbreekt, de woonwensen door Haag Wonen een utopie zijn genoemd, de situatie van [klager] schrijnend is in verband met loodvergiftiging en het standpunt van Haag Wonen dat vaak overleg is geweest met [corporatie] niet juist is. De Commissie overweegt hierover het volgende.

Op [datum] 2020 bericht [klager] via een advocaat aan Haag Wonen blij te zijn met het voorstel dat naar een andere woning zal worden gezocht maar dat [klager] wel een paar voorwaarden heeft. [Klager] wil op de begane grond wonen en geen bovenburen hebben. Ook meldt [klager] dat Haag Wonen weinig aanbod heeft in wijken waar [klager] graag wil wonen. [Klager] wil graag voor een woning (met dubbel glas) op de begane grond in aanmerking komen in de [wijk] in [plaats] of aan de [straat]. Op [datum] 2020 wordt van de zijde van Haag Wonen bericht dat de mail van [klager] zal worden doorgezet naar de verhuurconsulent die belast is met het zoeken naar een woning, waarna wordt vermeld: "Om teleurstellingen te voorkomen geef ik vast aan dat op de bgg wonen zonder bovenburen m.i. een utopie is". De Commissie overweegt dat de reactie van Haag Wonen duidt op het waarschijnlijk niet kunnen voldoen aan de specifieke woonwensen van [klager] gelet op het woningaanbod, maar dat dit gezien de inschakeling van de verhuurconsulent niet betekent dat niet naar een zo passend mogelijke woning binnen het bezit van Haag Wonen wordt gezocht. De Commissie acht het onvoldoende aannemelijk dat deze reactie van Haag Wonen duidt op pure onwil of het niet serieus nemen van [klager] bij de latere weigering van Haag Wonen om een aanvraag tot woningtoewijzing bij [corporatie] in te dienen.

Het standpunt van [klager] dat [corporatie] heeft gezegd wel te willen kijken naar een aanvraag door Haag Wonen wordt betwist door Haag Wonen. Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt niet dat die bereidheid bij [corporatie] feitelijk aanwezig was. In e-mailberichten d.d. [datum] 2020 van [corporatie] wordt juist gesteld dat in bijzondere situaties door een corporatie een beroep gedaan wordt op andere corporaties, maar dat dit zeer zelden gebeurt. Het mailbericht van [datum] 2020 wordt afgesloten met "[corporatie] kan verder niks betekenen" hetgeen op [datum] 2020 wordt herhaald.

Blijkens de aan de Commissie overgelegde stukken is in ieder geval twee maal door Haag Wonen contact opgenomen met [corporatie]. Overleg heeft uitgewezen dat de situatie van [klager] niet zeer uitzonderlijk is. Beide corporaties vinden niet dat [corporatie] een woning aan [klager] zou kunnen of moeten toewijzen. Haag Wonen voert in dit verband aan dat overlast van burens geen reden is voor een corporatie om een woning te claimen bij andere corporaties en stelt dat er immers ook bij een verhuizing naar een andere woning van Haag Wonen nieuwe burens komen. Ten aanzien van de technische staat van de woning van [klager] stelt Haag Wonen dat al diverse maatregelen daarvoor getroffen zijn en meerdere werkzaamheden uitgevoerd. Erkend wordt dat de technische staat op sommige vlakken niet goed is. Vandaar dat, aldus Haag Wonen, aan [klager] directe bemiddeling naar een andere woning van Haag Wonen is aangeboden, met verhuiskostenvergoeding bij verhuizing en huurkorting tot het moment van verhuizing. Haag Wonen blijft bereid voor [klager] een zo passend mogelijke woning te zoeken. Het voorgaande komt de Commissie niet dermate onbegrijpelijk of onredelijk voor dat daarmee geoordeeld kan worden dat bij Haag Wonen sprake was van pure onwil of het niet serieus nemen van [klager] bij het verzoek aan Haag Wonen om op [corporatie] een beroep te doen voor een woning, al was een voorbeeld van de zeer uitzonderlijke situaties waarbij wel een dergelijk beroep kan slagen behulpzaam geweest bij de motivering van het standpunt van Haag Wonen jegens [klager].

Met betrekking tot de door [klager] gestelde klachten door loodvergiftiging, volgens [klager] voortvloeiend uit de weigering van Haag Wonen om de loden waterleidingen te vervangen, overweegt de Commissie het volgende. [Klager] stelt dat deze klachten de situatie schrijnend maken en vraagt de Commissie dit mee te nemen als argument voor bemiddeling naar [corporatie]. Het is de Commissie echter niet gebleken dat [klager] de gestelde



loodvergiftiging met Haag Wonen heeft gecommuniceerd als onderstreping van de uitzonderlijkheid van de situatie in het kader van de bemiddeling. Daarom kan dit geen onderdeel zijn van de beoordeling door de Commissie van het handelen van Haag Wonen.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht dat de weigering om een aanvraag tot bemiddeling bij [corporatie] te doen berust op pure onwil bij Haag Wonen en dat [klager] hierbij nooit serieus is genomen, ongegrond is en Haag Wonen niet in strijd heeft gehandeld met bepaling 4.4 van de Code.

2. Onafhankelijke klachtbehandeling?

[Klager] voert aan dat medewerkers elkaar bij klachtbehandeling niet zullen afvallen, dat klachten worden behandeld door willekeurige medewerkers van Haag Wonen en dat er geen klachtencommissie is.

Uit het jaarverslag 2020 van Haag Wonen blijkt dat iedere klacht aan een verantwoordelijke medewerker wordt gekoppeld die de klacht blijft monitoren gedurende het gehele proces tot aan de afhandeling. De klacht die [klager] op 30 april 2021 bij Haag Wonen indiende is behandeld door de beheerconsulent van het team West. Deze medewerker is samen met de andere beheerconsulent volgens Haag Wonen bekend met de situatie en heeft de afgelopen jaren veelvuldig contact gehad met [klager]. De Commissie stelt vast dat de aan de Commissie overgelegde documenten die van de zijde van [klager] gericht zijn aan Haag Wonen, geadresseerd zijn aan deze medewerker. De klacht van [klager] is naar het oordeel van de Commissie niet behandeld door een willekeurige medewerker van Haag Wonen.

[Klager] voert verder aan dat de medewerker die de klacht behandelt over de weigering om voor [klager] bij [corporatie] te bemiddelen dezelfde zienswijze over die weigering zal aanhouden en een collega niet zal afvallen. Daarnaast stelt [klager] dat een interne klachtencommissie "nooit" onafhankelijk is, "Als dat wel zo zou zijn dan is het bedrijf tegen zichzelf verdeeld". De Commissie begrijpt deze argumenten van [klager] zo, dat klachten over een corporatie nooit onafhankelijk kunnen worden behandeld als deze klachtbehandeling door de corporatie zelf geschiedt. De Commissie overweegt dat in het systeem van klachtbehandeling voorzien is in een onafhankelijke externe (dat wil zeggen van de corporatie losstaande) klachten- of geschillencommissie. In het geval van [klager] is dat de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland. Voordat klagers zich tot een externe onafhankelijke commissie wenden, moeten zij eerst de interne klachtenprocedure bij de corporatie doorlopen. De bedoeling daarvan is om de corporatie in de gelegenheid te stellen de klacht intern te onderzoeken en een oplossing te vinden. Als de klager niet tevreden is over het resultaat van deze interne klachtbehandeling, kan deze terecht bij de klachten- of geschillencommissie. De Code vereist in bepaling 2.5 een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Deze bepaling ziet op zowel de interne klachtbehandeling bij een corporatie als op de klachtbehandeling door een geschillen- of klachtencommissie. Het enkele feit dat klachten intern worden behandeld, betekent dus niet dat in strijd met de Code is gehandeld.

Gelet op het voorgaande beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] dat de interne klachtbehandeling niet onafhankelijk is als ongegrond. Haag Wonen heeft niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code gehandeld.



Uitspraak

De Commissie is niet bevoegd ten aanzien van de klacht over de bestrijding van burenoverlast van Haag Wonen als zodanig.

De klacht dat de weigering door Haag Wonen om bij [corporatie] een aanvraag in te dienen voor woningtoewijzing berust op pure onwil bij Haag Wonen en dat [klager] hierbij nooit serieus is genomen, is ongegrond.

De klacht dat de interne klachtbehandeling door Haag Wonen niet onafhankelijk is, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Haag Wonen, 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