



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak (geanonimiseerd) naar aanleiding van een klacht

Datum: 22 juli 2021

Kenmerk: 2021-042, K-2021-008

Partijen

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting Mijande Wonen, gevestigd te Vriezenveen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Mijande.

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 5 april 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) en de klacht op 10, 23 en 27 mei 2021 aangevuld met nadere stukken.
- Mijande heeft op 24 juni 2021 een reactie gegeven op de klacht.
- De Commissie heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 16 juli 2021.

Klacht

De klacht luidt, samengevat, als volgt:

1. De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. heeft de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandeld.
2. De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is niet onafhankelijk.
3. De bejegening van [klager] door medewerkers van Mijande inzake zijn [verzoek] schiet te kort omdat Mijande geen rekening houdt met de omstandigheden van [klager], (...). Mijande is daarnaast alleen bereid mee te denken over (...)maatwerk als er eenmaal (...) problemen zijn ontstaan.
4. De communicatie tussen Mijande en [klager] verloopt moeizaam, toezeggingen om [klager] te bellen worden niet nagekomen.

Feiten

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

[klager] huurt sinds 2013 een woning van Mijande. [omstandigheden]. [klager] heeft in maart 2021 contact gezocht met Mijande en verzocht om in overleg tot een structurele oplossing te komen. De woonconsulent van Mijande heeft op 19 maart telefonisch met [klager] gesproken over de situatie. [oplossing].



[klager] heeft op 19 april 2021 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. (hierna: de klachtencommissie) over de oplossing die Mijande heeft voorgesteld voor de situatie van [klager], namelijk [oplossing]. De klacht luidt dat Mijande met dit voorstel voorbij gaat aan de omstandigheden (...) en dat Mijande onredelijk jegens [klager] handelt door geen andere oplossing aan te bieden. Op verzoek van de klachtencommissie heeft Mijande op 3 mei een reactie gegeven op de klacht. Daarbij geeft Mijande aan dat zij ook voor [klager] een maatwerkoplossing zal toepassen als [omstandigheden], onder meer bestaande uit [oplossingen]. De klachtencommissie heeft [klager] op 4 mei verzocht te reageren op de brief van Mijande en aan te geven of hij zijn klacht handhaaft. De klachtencommissie vraagt hierbij, [omstandigheden] om "precies aan te geven wat op dit moment uw klacht is". [klager] heeft in zijn reactie op 4 mei aangegeven dat [reden] en dat [klager] de klacht handhaaft. De klachtencommissie schrijft [klager] op 6 mei uit deze reactie en de klacht af te leiden dat [klager] erover klaagt dat Mijande onvoldoende maatwerk heeft geleverd in zijn situatie. De klachtencommissie vermeldt daarbij dat zij ervan uitgaat dat [omstandigheden]. [klager] heeft op 6 mei aan de klachtencommissie bevestigd dat [omstandigheden en voorwaarden]. De klachtencommissie schrijft [klager] op 10 mei 2021 het dossier te sluiten omdat er op dat moment geen concrete klacht is die in behandeling genomen kan worden. (...)

Nadat [omstandigheden] heeft Mijande [klager] op 4 juni per brief uitgenodigd voor een gesprek over maatwerkoplossingen. Dat gesprek heeft op 15 juni plaatsgevonden. Mijande heeft [klager] daarbij een voorstel gedaan, bestaande uit: [voorstel]. Het geplande vervolfgesprek op 21 juni over het maatwerkvoorstel heeft niet plaatsgevonden.

Standpunt [klager]

De klachtenbehandeling door de klachtencommissie schiet tekort omdat de klacht van [klager] niet inhoudelijk is behandeld. [klager] heeft vanwege de beslissing het dossier te sluiten geen vertrouwen in de klachtencommissie. [klager] stelt dat de klachtencommissie wel zegt onafhankelijk te zijn, maar dat deze commissie in praktische zin niet losstaat van Mijande. Daarmee zou de klacht over Mijande feitelijk door Mijande zelf worden beoordeeld. [klager] geeft ter onderbouwing van dit standpunt drie redenen aan: [redenen].

Ten aanzien van de klacht over de bejegening beschouwt [klager] het voorstel van Mijande [voorstel] als een onbetamelijke reactie op zijn verzoek om een oplossing. Het voorstel [voorstel] houdt geen rekening met de omstandigheden van [klager]: [omstandigheden en voorwaarden].

Ook klaagt [klager] erover dat Mijande pas bereid is mee te denken over een maatwerkoplossing als er eenmaal (...)problemen zijn ontstaan terwijl [klager] al in maart heeft aangegeven dat deze situatie zich mogelijk zou gaan voordoen. [klager] vat de brief van Mijande aan de klachtencommissie in deze zin op en ziet hierin een weigering van Mijande om proactief te handelen. (...) De communicatie tussen Mijande en [klager] verloopt moeizaam, toezeggingen om [klager] te bellen worden niet nagekomen. Zo is de woonconsulent de belofte om na het contact op 25 maart 2021 terug te bellen niet nagekomen. [klager] heeft geen vertrouwen meer in de woonconsulent en evenmin in Mijande in het algemeen.

Standpunt Mijande

Ten aanzien van de klacht over de klachtencommissie stelt Mijande dat de klachtencommissie uit de reactie van Mijande heeft geconcludeerd dat er op dat moment geen [omstandigheid] was en dat bij het ontstaan daarvan Mijande een maatwerkoplossing zou bieden. Tijdens het gesprek op 15 juni 2021 zijn maatwerkoplossingen voor [omstandigheid] van [klager] besproken met de manager wonen en de woonconsulent van Mijande. De gemaakte afspraken zijn daarna bevestigd per Whatsapp. Het afgesproken vervolfgesprek op 21 juni is door [klager] afgezegd. [klager] gaf



aan het niet eens te zijn met de gemaakte afspraken. Mijande staat nog steeds open voor een oplossing en handelt conform het gedane voorstel (...).

In reactie op de klacht over de bejegening en het zoeken naar oplossingen stelt Mijande dat [klager] vanaf juni 2021 [omstandigheid] en dat Mijande met hem in gesprek wil over maatwerkoplossingen. Mijande heeft [klager] op 4 juni 2021 een brief gestuurd met een uitnodiging voor een telefonisch gesprek op 15 juni 2021 om maatwerkoplossingen te bespreken. Mijande gaat niet akkoord met [voorwaarde] maar kan wel de optie bieden [oplossing]. Mijande stelt naar eer en geweten proactief gehandeld te hebben door mee te denken met de situatie van [klager].

Ten aanzien van de klacht over de communicatie stelt Mijande dat de woonconsulent zijn toezegging om [klager] te bellen, gedaan op 25 maart 2021, is nagekomen, zij het een week later dan verwacht, maar dat [klager] de woonconsulent toen niet telefonisch te woord wilde staan. Andere toezeggingen heeft Mijande niet gedaan.

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"

Bepaling 2.5 luidt:

- 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] dat de klachtencommissie zijn klacht niet in behandeling heeft genomen en dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is, zal aan bepaling 2.5 worden getoetst.

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

Bepaling 4.4 luidt:

- 4.4 *(...) Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog. De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.*

De klacht van [klager] met betrekking tot de bejegening door en communicatie van Mijande zal aan bepaling 4.4 worden getoetst.

Beoordeling van de klacht

1. De klachtencommissie heeft de klacht van [klager] niet in behandeling genomen.

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie de klacht van [klager] niet inhoudelijk in behandeling heeft genomen.

Gelet op de definitie van "klacht" in het klachtenreglement van de klachtencommissie acht de Commissie het denkbaar dat de klacht wel inhoudelijk in behandeling genomen had kunnen worden. Deze definitie is immers breed: "De in schriftelijke vorm bij een klachtencommissie



ingediende mededeling, dat de klager zich niet kan verenigen met (...) het nalaten van de corporatie (...), waardoor het belang van klager (...) rechtstreeks is getroffen". De Commissie overweegt echter tevens dat bij de interpretatie van het begrip "klacht" er in de regel een bandbreedte is voor beantwoording van de vraag of een klacht voldoende concreet is. De Commissie is terughoudend bij het toetsen van beslissingen die de klachtencommissie in dat kader neemt. Daarmee ligt de vraag voor of de beslissing van de klachtencommissie om het dossier te sluiten zodanig onbegrijpelijk of onnavolgbaar is dat met dit handelen de Code is geschonden.

Het bericht van de klachtencommissie van 10 mei 2021 aan [klager] luidt aldus: [bericht]. De Commissie stelt vast dat het besluit van de klachtencommissie om het dossier te sluiten voortvloeit uit de constatering dat er op dat moment geen concrete klacht is. Die constatering berust op hetgeen daaraan voorafgaand is gesteld. De klachtencommissie gaat er blijkens het gemelde van uit dat na 3 weken na haar bericht aan [klager] overleg zal plaatsvinden over het maatwerk. Aangenomen mag worden dat daarbij de verschillende aangedragen opties van zowel [klager] als van Mijande – en waarover zij van mening verschillen – zullen worden besproken. Gelet op deze korte termijn en het feit dat de klacht van [klager] [omstandigheid] betrof maar later de klachtencommissie desgevraagd de samenhang met [omstandigheid] bleek, acht de Commissie het niet geheel onbegrijpelijk dat de klachtencommissie het dossier heeft gesloten. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat, ingeval de gesprekken niet tot tevredenheid van [klager] verlopen, het gesloten dossier niet in de weg staat aan het alsnog indienen van een klacht bij de klachtencommissie door [klager] waarbij het tussen Mijande en [klager] besprokene de klacht voor de klachtencommissie voldoende concreet kan maken.

De Commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel dat de klachtencommissie de klacht van [klager] niet heeft behandeld ongegrond is en dat Mijande hierbij niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code heeft gehandeld.

2. De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is niet onafhankelijk.

[klager] heeft drie redenen aangevoerd waarom de klachtencommissie in praktische zin niet losstaat van Mijande: het telefoontje van de medewerker van Mijande kort na het indienen van de klacht bij de klachtencommissie, de "onhandige draaireeks" van de klachtencommissie en het plotselinge sluiten van het dossier.

De Commissie overweegt dat het feit dat [klager] direct na het indienen van een klacht gebeld werd door een medewerker van Mijande op zichzelf niet hoeft te wijzen op een verband met de ingediende klacht. Dat het telefoontje op dat moment plaatsvond kan immers ook op toeval berusten. Nu een nadere onderbouwing ontbreekt acht de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het telefoontje van Mijande verband hield met de klacht bij de klachtencommissie en zou wijzen op partijdigheid van de klachtencommissie.

[klager] verklaart niet nader wat hij bedoelt met de "onhandige draaireeks" van de klachtencommissie. Voor zover dit betrekking heeft op het onderzoek waarin eerst een reactie aan Mijande werd gevraagd en de klachtencommissie vervolgens uit de berichten van partijen heeft geconcludeerd het dossier te sluiten, overweegt de Commissie dat het voorleggen van de klacht aan Mijande, het vragen om een reactie aan [klager], waarbij de klachtencommissie verdere verduidelijking vroeg en de berichtgeving van de zijde van de klachtencommissie daarna niet als onlogisch of "draaien" kan worden gekwalificeerd. Bij gebrek aan motivering van [klager] acht de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de klachtencommissie partijdig was. Ten aanzien van het niet inhoudelijk behandelen van de klacht door de klachtencommissie verwijst de Commissie naar hetgeen overwogen is bij het vorige klachtonderdeel en de daaruit getrokken conclusie. De Commissie acht onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het niet in behandeling nemen van de klacht duidt op partijdigheid bij de klachtencommissie.



De Commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is, gelet op wat [klager] daarover naar voren heeft gebracht, ongegrond is en dat Mijande hierbij niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code heeft gehandeld.

3. De bejegening van [klager] door medewerkers van Mijande inzake zijn verzoek om een oplossing voor [omstandigheden].

Dit klachtonderdeel omvat de klacht dat Mijande [oplossing] als enige oplossing voor de situatie van [klager] ziet. Mijande stelt echter ook op andere oplossingsrichtingen te hebben gewezen. Dit blijkt onder andere uit de reactie van Mijande van 3 mei aan de klachtencommissie. Dat dit serieuze opties waren, is gebleken uit het voorstel van Mijande dat op 15 juni met [klager] is besproken en waar [klager] op dat moment mee instemde, maar later op terugkwam. Mijande heeft [voorstel]. Uit het voorgaande blijkt dat Mijande de omstandigheden van [klager] erkent, rekening houdt met [omstandigheden] en meer oplossingen voorstelt dan alleen [oplossing]. Dat Mijande niet akkoord gaat met de wens van [klager], te weten [oplossing], acht de Commissie op zichzelf niet onbegrijpelijk. Het enkele feit dat deze wens van [klager] niet wordt ingewilligd betekent – mede gelet op de andere opties die Mijande aan [klager] heeft voorgelegd – nog niet dat Mijande niet een dialoog heeft gevoerd of willen voeren zoals bedoeld in de Code.

Ten aanzien van de klacht dat Mijande weigert proactief mee te denken over een maatwerkoplossing merkt de Commissie het volgende op. Uit de stukken blijkt dat Mijande al voordat [omstandigheid] was ontstaan met [klager] in gesprek is gegaan over mogelijke oplossingen en daarbij, onder andere in de brief aan de klachtencommissie, ook enige richtingen heeft aangegeven. Hoewel het wenselijk kan zijn om proactief mee te denken met huurders, acht de Commissie het niet in strijd met de Code dat Mijande pas nadat daadwerkelijk [omstandigheid] was ontstaan, en vrijwel direct daarna, actie heeft ondernomen en voorstellen aan [klager] heeft gedaan.

De Commissie is van oordeel dat gelet op het voorgaande de klacht over de bejegening van [klager] door Mijande ongegrond is en dat Mijande hierbij niet in strijd met bepaling 4.4 van de Code heeft gehandeld.

4. De communicatie van Mijande met [klager].

Dit klachtonderdeel omvat de bereidheid van Mijande om met [klager] te overleggen over een maatwerkoplossing. Dat Mijande stelt niet te kunnen voldoen aan de door [klager] gewenste oplossing van [oplossing], wil nog niet zeggen dat Mijande niet bereid is geweest om met [klager] te overleggen over andere oplossingen.

Het standpunt van [klager] dat Mijande “telkenmale haar belofte om terug te bellen of op een andere wijze terug te komen op de communicatie niet [heeft] waargemaakt” acht de Commissie, mede gezien de betwisting door Mijande, onvoldoende aannemelijk gemaakt. Daar komt bij dat Mijande de bereidheid heeft getoond te overleggen en daarbij meerdere oplossingen heeft aangedragen.

De Commissie is van oordeel dat de klacht over de communicatie van Mijande met [klager] ongegrond is en dat Mijande hierbij niet in strijd met bepaling 4.4 van de Code heeft gehandeld.



Uitspraak

De klacht dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. de klacht van [klager] niet inhoudelijk in behandeling heeft genomen en niet onafhankelijk is, is ongegrond.

De klacht over de bejegening door en communicatie van Mijande is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Mijande 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