



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak (geanonimiseerd) naar aanleiding van een klacht

Datum: 26 oktober 2021

Kenmerk: 2021-065, K-2021-011

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting Nijestee, gevestigd te Groningen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Nijestee.

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 29 april 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) en de klacht op 5 en 15 mei 2021 aangevuld met nadere stukken.
- Nijestee heeft op 18 juni 2021 een reactie gegeven op de klacht.
- [klager] heeft op 23 juni 2021 een reactie gegeven op de reactie van Nijestee.
- Nijestee heeft op 29 juni 2021 gereageerd op de reactie van [klager].
- Nijestee heeft op 30 augustus 2021 op verzoek van de Commissie nadere informatie verstrekt.
- De Commissie heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 24 september 2021.

Klacht

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

- I. De houding en het gedrag van medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de raad van commissarissen van Nijestee
 - I.1 Medewerkers van Nijestee vertonen ongepast gedrag door onder meer tegen huurders te liegen, de overlastgevende buurman in bescherming te nemen en zonder toestemming van [klager] onderzoek te doen naar woonduurgegevens.
 - I.2 De algemeen directeur/bestuurder van Nijestee weigert disciplinaire maatregelen te nemen tegen medewerkers die zich jegens [klager] misdragen. De algemeen directeur/bestuurder negeert tevens verzoeken van [klager] om brieven van medewerkers aan andere instanties te rectificeren.
 - I.3 De raad van commissarissen van Nijestee schiet tekort in zijn toezichhoudende taak door onder andere geen disciplinaire maatregelen te nemen tegen de algemeen directeur/bestuurder en de medewerkers. De raad van commissarissen is tevens tekortgeschoten in de afhandeling van de klacht van [klager] tegen de algemeen directeur/bestuurder en de medewerkers.
- II. De klachtbehandeling
 - II.1 De interne klachtbehandeling bij Nijestee schiet tekort.
 - II.2 De Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen is niet onafhankelijk.



Feiten

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

[klager] huurt – volgens eigen zeggen vanaf 1973 – een bovenwoning van Nijestee. [klager] ondervindt sinds 1980 overlast van de huurder van de naastgelegen woning. [Klager] en andere omwonenden hebben bij Nijestee klachten ingediend over deze huurder, zowel individueel als collectief. [Klager] heeft in 2012 een civiele procedure, gericht op ontruiming van de huurder van de naastgelegen woning, verloren. In 2017 heeft [klager] een tweede civiele rechtszaak gevoerd tegen Nijestee, gericht op ontruiming of verhuizing van de huurder van de naastgelegen woning en op huurprijsvermindering zolang de overlast aanhoudt. [Klager] heeft deze procedure bij de rechtbank en in hoger beroep verloren. De rechtbank oordeelde op 2 januari 2018 dat [klager] geen dan wel onvoldoende nieuwe feiten en omstandigheden naar voren had gebracht waaruit bleek dat de buurman de door [klager] gestelde overlast had veroorzaakt. Het gerechtshof heeft op 17 september 2019 het bestreden vonnis bekrachtigd.

[Klager] heeft op 28 mei 2020 een klacht ingediend bij de raad van commissarissen (hierna: RvC) van Nijestee over de algemeen directeur/bestuurder en de medewerkers en verzocht om disciplinaire maatregelen tegen deze personen. De voorzitter van de RvC wees op 22 juni 2020 de klacht af omdat over de aangevoerde klachten reeds door andere instanties was geoordeeld. [Klager] heeft in 2020 en 2021 de algemeen directeur/bestuurder van Nijestee schriftelijk een visie op het handelen van (de medewerkers van) Nijestee uiteengezet.

Standpunt [klager]

I. *De houding en het gedrag van medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de RvC van Nijestee*

I.1. *De houding en het gedrag van de medewerkers*

[Klager] klaagt over twee medewerkers van Nijestee die in deze uitspraak worden aangeduid als medewerker A en medewerker B. [Klager] stelt dat deze medewerkers ongepast gedrag vertonen, onder andere door te liegen tegen [klager] en andere huurders. De gedragingen van medewerker A waarover [klager] klaagt bestaan onder meer uit het ter inzage geven van het dossier van [klager] aan andere huurders waaronder de overlastgevende buurman, het in bescherming nemen van de buurman door niet op te treden tegen de overlast die deze veroorzaakt en geen onderzoek uit te voeren op het balkon van [klager], het arrangeren van klachten van andere huurders over [klager], het contact opnemen met [instantie] over een vermeende [aandoening] van [klager] en het zich discriminerend uitlaten over [klager]. De gedraging van medewerker B waarover [klager] klaagt bestaat uit het zonder toestemming en voor oneigenlijk gebruik onderzoek in WoningNet verrichten naar de woonduur. Beide medewerkers hebben daarnaast tijdens gerechtelijke procedures volgens [klager] gelogen. [Klager] heeft na 2013 geen persoonlijk contact meer gehad met deze medewerkers en wil dat ook niet.

I.2 *De houding en het gedrag van de algemeen directeur/bestuurder*

De algemeen directeur/bestuurder weigert volgens [klager] disciplinaire maatregelen te nemen tegen de medewerkers die zich jegens [klager] misdragen. Hij negeert ook brieven van [klager] waarin [klager] verzoekt om brieven van medewerkers van Nijestee aan andere instanties, namelijk de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen en aan het Discriminatie Meldpunt Groningen, te rectificeren.

I.3 *De houding en het gedrag van de RvC*

De RvC van Nijestee schiet tekort in zijn toezichthoudende taak door onder andere geen disciplinaire maatregelen te treffen tegen de algemeen directeur/bestuurder en twee medewerkers



van Nijestee. De RvC doet volgens [klager] niet meer dan enkele keren per jaar op koffiebezoek komen bij de algemeen directeur/bestuurder en krijgt daar een hoge vergoeding voor. [Klager] is het ook niet eens met de wijze waarop de RvC de klacht van [klager] over de algemeen directeur/bestuurder en de twee medewerkers van Nijestee heeft afgehandeld.

II. De klachtbehandeling

II.1. De interne klachtbehandeling bij Nijestee

Naar de mening van [klager] schiet de interne klachtbehandeling bij Nijestee tekort. De klachtenafdeling zal de eigen medewerkers van Nijestee immers nooit afvallen. In reactie op het standpunt van Nijestee waarin Nijestee onder meer stelt dat op alle klachten van [klager] hoor en wederhoor is toegepast, heeft [klager] de vraag gesteld bij wie Nijestee hoor en wederhoor heeft toegepast. Het antwoord van Nijestee dat navraag is gedaan bij de buurman toont volgens [klager] aan dat Nijestee weigert antwoord te geven nu geen gespreksverslagen zijn overgelegd. Een door Nijestee overgelegde uitdraai van de afhandeling van overlastmeldingen wordt door [klager] een stuk vol leugens genoemd.

II.2. De Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen

De Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen (hierna: de KGCG) is volgens [klager] niet onafhankelijk omdat de leden vacatiegelden van de corporaties ontvangen, de KGCG precies doet wat Nijestee wil en in de KGCG personen van de corporaties zelf zitten.

Standpunt Nijestee

I. De houding en het gedrag van medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de RvC van Nijestee

Volgens Nijestee is de kern van de zaak dat [klager] niet tevreden is over de manier waarop Nijestee met de overlastmeldingen omgaat en wil dat Nijestee bevordert dat de buurman verhuist. [Klager] heeft hierover twee rechtszaken gevoerd. Het arrest van het hof van 17 september 2019 heeft mede betrekking op overlastmeldingen tot en met de mondelinge behandeling op 29 augustus 2019. Het hof oordeelt dat geen sprake is van een aan Nijestee toe te rekenen gebrek door geen procedure te starten tegen de buurman van [klager]. Op de overlastmeldingen van [klager] na 29 april 2018 heeft Nijestee altijd hoor en wederhoor toegepast. Nijestee heeft [klager] de afgelopen jaren verschillende keren een voorstel tot bemiddeling gedaan, maar daar wilde [klager] niet op ingaan. Ten aanzien van de raadpleging van gegevens van [klager] stelt Nijestee dat de inschrijfduur relevant was bij het beproeven van een minnelijke schikking in de appelprocedure. De woonduur van [klager] in WoningNet vormde een relevant gegeven voor een mogelijke door de rechter voor te stellen oplossing van het geschil, bestaande uit het verhuizen van [klager].

II. De klachtbehandeling

Sinds april 2018 heeft [klager] nog een aantal keren overlast gemeld. Die klachten waren soortgelijk aan de eerdere klachten. Nijestee heeft telkens hoor en wederhoor toegepast. [Klager] wijst het aanbod van Nijestee voor bemiddeling consequent van de hand. Op de vraag van [klager] bij wie Nijestee hoor en wederhoor heeft toegepast stelt Nijestee dat zij bij meldingen van één-op-één overlast altijd hoor en wederhoor toepast en dat dat in dit geval telefonisch contact met de buurman van [klager] betreft.

Huurders in de gemeente Groningen kunnen terecht bij de KGCG. [Klager] stelt dat de KGCG niet onafhankelijk is. De KGCG werkt echter conform het voorbeeld klachtenreglement van Aedes.



Toetsingskader

In het Reglement 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 e van het Reglement luidt:

De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) e. het verzoek betrekking heeft op zaken die in behandeling zijn bij een rechter, huurcommissie of arbiter, of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan.

Ontvankelijke klachten worden voor de inhoudelijke behandeling getoetst aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Van belang zijn – in volgorde van de klachtonderdelen - de volgende principes.

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.

Klacht I.1 over de houding en het gedrag van de medewerkers van Nijestee wordt getoetst aan bepaling 4.4 van de Code.

Principe 1 "Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht"

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

1.3 De principes en bepalingen van de code werken door in de hele corporatie. Het bestuur is ervoor verantwoordelijk dat ook medewerkers handelen volgens de waarden van de Governancecode woningcorporaties.

Klacht I.2 dat de algemeen directeur/bestuurder van Nijestee weigert disciplinaire maatregelen te nemen tegen de medewerkers en rectificatieverzoeken van [klager] negeert, wordt getoetst aan bepaling 1.3 van de Code.

Principe 3 "Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak en daarop aanspreekbaar"

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

3.13 De RvC en zijn leden zijn geschikt voor hun taak, rekening houdend met de opgaven van de corporatie en algemeen geldende opvattingen over goed toezicht.



De RvC is zelf verantwoordelijk voor het goed uitoefenen van zijn taken en verantwoordelijkheden, opereert zowel intern als extern als één team en moet zorgen voor voldoende tegenwicht ('countervailing power') binnen de RvC als ook tussen RvC en bestuur.

Klacht I.3 dat de RvC van Nijestee tekort schiet in zijn toezichthoudende taak en in de afhandeling van de klacht van [klager] over de algemeen directeur/bestuurder en twee medewerkers, wordt getoetst aan bepaling 3.13 van de Code.

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.*

Klacht II dat de interne klachtbehandeling bij Nijestee tekort schiet en de KGCG niet onafhankelijk is, wordt getoetst aan bepaling 2.5 van de Code.

Ontvankelijkheid klacht

Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht is artikel 11 lid 2 van het Reglement, in samenhang gelezen met artikel 12, lid 2 onder a van het Reglement van belang: de Commissie moet een klacht niet-ontvankelijk verklaren 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.

[Klager] heeft de klacht bij de Commissie ingediend op 29 april 2021. De Commissie is daarom van oordeel dat de klachten, voor zover deze zien op een handelen of nalaten van Nijestee waarvan [klager] kennis heeft genomen vóór 29 april 2018 niet-ontvankelijk zijn. Dit betekent dat deze niet inhoudelijk door de Commissie zullen worden beoordeeld. Daarom zal de Commissie niet oordelen over de stellingen van [klager] dat medewerker A van Nijestee het persoonsdossier ter inzage heeft gegeven aan andere huurders, klachten van een andere huurder over [klager] heeft gearrangeerd, contact heeft opgenomen met [instantie] en zich discriminerend over [klager] heeft uitgelaten. Deze klachten hebben immers betrekking op gebeurtenissen die zich vóór 29 april 2018 hebben voorgedaan.

Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht is voorts artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement van belang: de Commissie moet een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien het verzoek betrekking heeft op zaken waarover een rechter al een uitspraak heeft gedaan. De klachten over de periode na 29 april 2018 betreffen deels zaken die betrekking hebben op en die zich hebben voorgedaan bij en tijdens de rechterlijke procedures die [klager] tegen Nijestee heeft gevoerd. [Klager] voert onder meer aan dat medewerkers van Nijestee tijdens de rechtszaken de standpunten van [klager] ten onrechte hebben betwist en leugens hebben aangedragen waarop de rechtbank die leugens voor waarheid heeft gehouden, met als gevolg dat de vorderingen werden afgewezen. De Commissie overweegt dat ook hetgeen is voorgevallen in het kader van procedures die tot de rechterlijke uitspraken hebben geleid buiten de inhoudelijke beoordeling van de Commissie valt. Dit betekent dat de Commissie niet zal oordelen over de stellingen van [klager] die betrekking hebben op de rechterlijke procedures.



Beoordeling van de klacht

I. De houding en het gedrag van medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de RvC van Nijestee

I.1. De houding en het gedrag van de medewerkers

De klachten over medewerker A die dateren na 29 april 2018 en geen betrekking hebben op de rechterlijke procedures betreffen het in bescherming nemen van de buurman door niet tegen diens overlast op te treden. [Klager] voert onder meer aan dat de buurman opdrachten van medewerker A zou hebben gekregen om de woning van [klager] te vernielen. Medewerker A stelt volgens [klager] dat de buurman niets doet en dat hij niet op het platte dak achter de woning van [klager], vanwaar overlast plaatsvindt, kan komen omdat [omstandigheid]. Daarnaast stelt [klager] dat medewerker A om zichzelf in te dekken in Nijestee brieven schrijft aan de buurman waarin staat dat hij [klager] moet negeren, terwijl medewerker A de buurman tegelijkertijd mondeling instructies geeft om zich niets van die brieven aan te trekken.

De Commissie overweegt dat hetgeen wordt aangevoerd door [klager] stellingen en conclusies betreft die niet ondersteund worden door bijvoorbeeld verklaringen van derden of andere documenten die het gestelde aannemelijk maken. Naar het oordeel van de Commissie zijn daarmee deze klachten tegen medewerker A, met wie [klager] sinds 2013 geen contact meer wilde en had, onvoldoende onderbouwd.

De klacht van [klager] over medewerker B van Nijestee luidt dat Nijestee de gegevens over de woonduur zonder toestemming van [klager] heeft geraadpleegd en oneigenlijk gebruikt, namelijk om de buurman te beschermen en [klager] uit huis te zetten. Nijestee stelt dat medewerkers geautoriseerd zijn om gegevens in het woonruimteverdeelsysteem WoningNet te raadplegen als daarvoor aanleiding is. Regelmatig, aldus Nijestee, vragen rechters hoe lang huurders staan ingeschreven in WoningNet, of zij reageren op woningen en hoeveel kans zij maken in aanmerking te komen voor een andere woning. De inschrijfgegevens zijn volgens Nijestee inderdaad geraadpleegd, omdat de inschrijfduur van [klager] relevant was bij het beproeven van een minnelijke regeling in de appelprocedure. De Commissie stelt vast dat de woonduur ter sprake is gebracht bij de appelprocedure gelet op het feit dat [klager] dit zelf vermeldt. De Commissie acht echter niet door [klager] aannemelijk gemaakt dat Nijestee oneigenlijk gebruik wilde maken van de gegevens over de woonduur. [Klager] heeft voorts evenmin onderbouwd waarom het standpunt van Nijestee dat zij deze gegevens mocht raadplegen in verband met een mogelijk schikkingsverzoek van de rechter, in strijd met de Code zou zijn.

De Commissie beoordeelt de klacht over de houding en het gedrag van de medewerkers van Nijestee als ongegrond. Nijestee heeft niet in strijd met bepaling 4.4 van de Code gehandeld.

I.2. De houding en het gedrag van de algemeen directeur/bestuurder

De klacht van [klager] over de algemeen directeur/bestuurder van Nijestee houdt in dat deze in strijd met de Code handelt door te weigeren disciplinaire maatregelen te nemen tegen de medewerkers die zich jegens [klager] misdragen. Tevens stelt [klager] dat de algemeen directeur/bestuurder verzoeken van [klager] om rectificatie van brieven van medewerkers aan andere instanties heeft genegeerd.

De Commissie overweegt hierover als volgt. Voor zover de door [klager] gewenste disciplinaire maatregelen de gedragingen betreffen van de twee medewerkers zoals hierboven in I.1 omschreven, acht de Commissie de weigering van de algemeen directeur/bestuurder om deze maatregelen te nemen niet in strijd met de Code aangezien de klacht van [klager] over het gedrag van de medewerkers ongegrond is.

De klacht over het negeren van brieven heeft betrekking op verzoeken van [klager] aan de algemeen directeur/bestuurder uit 2014 tot rectificatie van twee door medewerkers van Nijestee in



2013 verzonden brieven aan de KGCG en aan het Discriminatie Meldpunt Groningen. [Klager] heeft zich op 18 september 2020 per brief tot de algemeen directeur/bestuurder van Nijestee gewend en in een uitgebreide visie op het handelen van (de medewerkers van) Nijestee ook verwezen naar de brieven [van klager] van "destijds". Op 28 september 2020 bericht de algemeen directeur/bestuurder dat hij het schrijven heeft doorgenomen, geen actuele vragen ziet en de brief aan het dossier van [klager] toe zal voegen. In de brief van 7 oktober 2020 bevestigt [klager] dat [klager] in de brief van september geen vragen heeft gesteld. [Klager] refereert wederom aan de weigering van de algemeen directeur/bestuurder om twee in 2013 verzonden brieven te rectificeren. De slotzin luidt: "Wanneer u dit schrijven heeft doorgenomen kunt u dit eveneens aan het dossier toevoegen." Op de door [klager] aan de Commissie toegezonden ontvangstbevestiging van 28 september 2020 heeft [klager] onder andere geschreven: "[citaat]". Deze drie aanschrijvingen hebben, zo stelt de Commissie vast, betrekking op brieven die [klager] op 11 juni 2014, 30 juni 2014 en 25 augustus 2014 heeft geschreven aan de algemeen directeur/bestuurder, welke aanschrijvingen de eerdergenoemde door [klager] gevraagde rectificaties van de twee brieven in 2013 betreffen.

De Commissie overweegt dat de klacht van [klager] over het negeren van de brieven uit 2013 niet inhoudelijk kan worden behandeld omdat, zoals in het 'Toetsingskader' is aangegeven, de termijn van 3 jaren waarbinnen een klacht bij de Commissie moet zijn ingediend, is verstreken. De Commissie stelt voorts vast dat [klager] in 2020 en 2021 geen vragen over deze verzoeken om rectificatie heeft gesteld en dat [klager] ook geen inhoudelijke reactie verwacht of wenst van de algemeen directeur/bestuurder. Dat dit te maken heeft met hoe door de algemeen directeur/bestuurder in [klager]'s ervaring in het verleden met [klager] is omgegaan, doet daar niet aan af.

De Commissie acht gelet op het voorgaande de klacht dat de algemeen directeur/bestuurder van Nijestee geen disciplinaire maatregelen heeft genomen jegens twee medewerkers en dat hij verzoeken tot rectificatie van brieven negeert – voor zover ontvankelijk – ongegrond. De algemeen directeur/bestuurder heeft niet gehandeld in strijd met bepaling 1.3 van de Code.

1.3. De houding en het gedrag van de RvC

De klacht van [klager] over de RvC van Nijestee luidt dat deze tekort schiet in zijn toezichthoudende taak door onder andere geen disciplinerende maatregelen te nemen tegen de algemeen directeur/bestuurder en tegen twee medewerkers, en dat de RvC tekort schiet in de afhandeling van de klacht van [klager] over de algemeen directeur/bestuurder en de medewerkers. In reactie op de klacht die [klager] bij de RvC heeft ingediend over de algemeen directeur/bestuurder en twee medewerkers stelt de voorzitter van de RvC op 22 juni 2020 dat hij uit de stukken niet heeft kunnen constateren dat de medewerkers van Nijestee grensoverschrijdend gedrag jegens [klager] vertonen en dat het verzoek om disciplinaire maatregelen niet kan worden ingewilligd omdat [klager] de klachten reeds heeft voorgelegd aan de klachtencommissie en de rechter, en die instanties daar uitspraak over hebben gedaan.

De Commissie heeft in I.1 geoordeeld dat de klacht van [klager] over de houding en het gedrag van de twee medewerkers van Nijestee ongegrond is. In I.2. heeft de Commissie ook de klacht van [klager] over de houding en het gedrag van de algemeen directeur/bestuurder, waaronder het niet nemen van disciplinaire maatregelen jegens de twee medewerkers, ongegrond verklaard. De klacht van [klager] dat de RvC tekort schiet door geen disciplinerende maatregelen tegen de algemeen directeur/bestuurder en de twee medewerkers vanwege hun houding en gedrag zoals in I.1 en I.2 beoordeeld, is daarmee eveneens ongegrond. Voorts is de stelling van [klager] dat de RvC niet meer doet dan enkele keren per jaar op koffiebezoek komen bij de algemeen directeur/bestuurder, die erop neer komt dat geen inhoudelijk toezicht wordt gehouden door de RvC, niet onderbouwd.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet aannemelijk is gemaakt dat de RvC tekort is geschoten in zijn toezichthoudende taak en in de afhandeling van de klacht van [klager] over de algemeen directeur/bestuurder en twee medewerkers van Nijestee. Er is geen grondslag



voor het oordeel dat de RvC in strijd met bepaling 3.13 van de Code heeft gehandeld.

De Commissie beoordeelt klacht I als ongegrond. De medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de RvC van Nijestee hebben niet in strijd met de Code gehandeld.

II. De klachtbehandeling

De klacht van [klager] heeft zowel betrekking op de interne klachtbehandeling bij Nijestee als op de klachtbehandeling bij de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen (KGCG).

II.1 De interne klachtbehandeling bij Nijestee

[Klager] stelt dat de interne klachtbehandeling bij Nijestee niet onafhankelijk geschiedt. [Klager] voert in dit verband aan dat de klachtenafdeling van Nijestee de eigen medewerkers niet zal afvallen. De Commissie begrijpt deze motivering 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 (dat wil zeggen van de corporatie losstaande) klachten- of geschillencommissie die werkt volgens het voorbeeldreglement van Aedes. In het geval van [klager] is dat de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen. Voordat klagers zich tot de onafhankelijke klachtencommissie wenden, moeten zij eerst de klachtenprocedure bij de corporatie zelf 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 onafhankelijke klachten- of geschillencommissie.¹ 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 door de corporatie zelf worden behandeld, betekent dus niet dat in strijd met de Code is gehandeld.

[Klager] en Nijestee hebben een aantal - en deels dezelfde - overlastmeldingen van [klager] van na april 2018 aan de Commissie gestuurd. Uit de afhandeling van deze meldingen door Nijestee blijkt dat de medewerkers van de corporatie na iedere melding van [klager] contact hebben opgenomen met de buurman over de overlastmelding en het resultaat hebben vastgelegd. De enkele stelling van [klager] dat de door Nijestee aan de Commissie overgelegde uitdraai van de afhandeling van overlastmeldingen een stuk vol leugens is en dat de interne klachtafhandeling bij Nijestee slechts een afleidingsmanoeuvre is, is onvoldoende om aannemelijk te maken dat het door [klager] gestelde juist is. Gelet op het voorgaande beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] dat de interne klachtbehandeling bij Nijestee niet onafhankelijk is als ongegrond. Nijestee heeft niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code gehandeld.

II.2 De KGCG

[Klager] stelt dat de KGCG niet onafhankelijk is. [Klager] voert ter onderbouwing van deze klacht het volgende aan: "Zodra een huurder een klacht indient tegen een medewerker van Nijestee, dan doet deze commissie precies van Nijestee wil, namelijk de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Wiens brood men eet diens woord men spreekt. Deze commissie ontvangt voor elke zitting vacatiegeld". Daarnaast stelt [klager] dat in de KGCG personen van corporaties zelf zitten. Nijestee heeft aangevoerd dat de klachtencommissie werkt op grond van het voorbeeldreglement van Aedes.

De Commissie overweegt dat het enkele feit dat sprake is van vacatiegeld nog niet betekent dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is. De stelling dat de klachtencommissie naar de wil van

¹ Vergelijk de uitspraak van de Commissie Governancecode Woningcorporaties op de klacht over Haag Wonen van 15 september 2021, p. 6 (beoordeling klacht 2 over onafhankelijke klachtbehandeling).



Nijestee klachten van huurders niet-ontvankelijk verklaart, en dat personen die werkzaam zijn bij Nijestee deel uitmaken van de klachtencommissie, heeft [klager] niet concreet onderbouwd. De Commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat de klacht dat de klachtencommissie niet onafhankelijk kan opereren, ongegrond is. Nijestee heeft niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code gehandeld.

Gelet op het voorgaande beoordeelt de Commissie klacht II als ongegrond. Nijestee heeft bij de klachtbehandeling niet in strijd met de Code gehandeld.

Uitspraak

Klacht I over de houding en het gedrag van medewerkers, de algemeen directeur/bestuurder en de raad van commissarissen van Nijestee is ongegrond.

Klacht II over de interne klachtbehandeling bij Nijestee en over de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Nijestee, 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