



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak (geanonimiseerd) naar aanleiding van een klacht

Datum: 13 december 2021

Kenmerk: 2021-076, K-2021-018

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting Omnia Wonen, gevestigd te Harderwijk

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

### 1. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 26 augustus 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Omnia Wonen.
- Omnia Wonen heeft op 12 oktober 2021 een standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 21 oktober 2021 op dat standpunt gereageerd.
- [Klager] heeft de Commissie op 11 november 2021 informatie verstrekt over de datum van de hoorzitting bij de klachtenadviescommissie.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 19 november 2021.

### 2. Klacht

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

1. Omnia Wonen behandelt de klachten van [klager] niet conform het eigen klachtenprotocol.
2. De Klachtenadviescommissie Noord Veluwe gaat niet in op verzoeken van [klager] om een hoorzitting te plannen en handelt onzorgvuldig door het dossier ten behoeve van de hoorzitting niet tijdig op te sturen.
3. Omnia Wonen voert de asbestsanering niet uit conform de toepasselijke wet- en regelgeving.

### 3. Feiten

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

In de tuin van de woning die [klager] van Omnia Wonen huurt is in september 2019 asbest aangetroffen. [Klager] heeft op 5 november 2020 bij Omnia Wonen een klacht ingediend over het handelen van medewerkers van Omnia Wonen met betrekking tot de asbestsanering. Omnia Wonen heeft de klacht op 10 december 2020 afgehandeld. [Klager] heeft vervolgens op 14 december 2020 een klacht ingediend bij de Klachtenadviescommissie Noord Veluwe (hierna: KAC) over de handelwijze van de medewerkers van Omnia Wonen met betrekking tot de asbestverwijdering. De KAC heeft op 21 december 2020 laten weten dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen: de KAC mist het eindoordeel van de bestuurder van Omnia Wonen over de klacht van



[klager]. De KAC stuurt de klacht daarom door naar de bestuurder met het verzoek de klacht te beantwoorden, waarop de teamleider namens de bestuurder van Omnia Wonen op 24 december 2020 een oordeel geeft over de klacht. Dit oordeel houdt in dat de bestuurder zich niet herkent in de inhoud van de klacht, zich daarover in hoge mate verbaast en niet bereid is in te gaan op het verzoek een andere woonadviseur aan te wijzen.

De KAC laat [klager] op 4 januari 2021 weten dat een hoorzitting zal worden gepland en bericht [klager] op 11 januari 2021 dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 17 februari 2021. Daarbij wordt vermeld dat een definitieve uitnodiging volgt zodra de KAC alle stukken ter nadere onderbouwing van de klacht heeft ontvangen. [Klager] biedt de KAC op 11 januari aan het dossier op te sturen, waarop de KAC op 13 januari antwoordt dat het gebruikelijk is dat de commissieleden alle stukken aangeleverd krijgen van de woningcorporatie, dat [klager] daarvan een kopie zal ontvangen en daarna kan aangeven of er nog relevante stukken ontbreken. De KAC laat [klager] op 29 januari 2021 weten dat Omnia Wonen heeft bericht dat alle stukken die verband houden met de klacht aan de KAC zijn verstuurd en dat deze "aan het begin van de volgende week" per aangetekende post aan [klager] zullen worden verzonden.

De KAC bericht [klager] op 8 februari 2021 dat de hoorzitting van 17 februari niet door kan gaan vanwege de lockdown. Er zal een nieuwe datum voor de hoorzitting worden gepland ná de asbestsanering die is verplaatst van 9 februari naar 19 februari 2021. Het lijkt de KAC goed met de hoorzitting te wachten tot de sanering is afgerond. Het dossier zal worden meegestuurd met de uitnodiging voor de hoorzitting. [Klager] stelt op 8 en 10 februari 2021 enige corona-proof vergaderlocaties voor en verzoekt de KAC op korte termijn een hoorzitting te plannen. De KAC laat op 8 maart 2021 aan [klager] weten dat er geen hoorzittingen gehouden worden in verband met de coronamaatregelen. Op 9 maart 2021 wordt dit herhaald met de vermelding dat de beleidslijn die de commissie hanteert voor klachtenprocedures vanwege de vigerende coronamaatregelen niet gewijzigd is en onverkort van toepassing is. Uitgangspunt blijft dat er op de gebruikelijke locatie fysieke hoorzittingen worden gehouden. Fysieke hoorzittingen zijn tot nader order echter helaas niet mogelijk. [Klager] stuurt op 31 maart, 19 mei, 9 juni en 12 juli berichten aan de KAC met de vraag wanneer de hoorzitting zal plaatsvinden en herhaalt deze vraag op 8 september 2021.

De KAC stelt op 23 september 2021 aan [klager] voor de hoorzitting te houden op 20 oktober 2021, waarop [klager] antwoordt dat de datum akkoord is, maar dat [klager] en diens adviseur wel tijdig over de stukken willen kunnen beschikken. [Klager] ontvangt de stukken van de KAC op 13 oktober 2021 en laat de KAC op 14 oktober weten dat de hoorzitting op 20 oktober moet worden uitgesteld omdat gezien de inhoud van de stukken nader beraad nodig is. De datum voor de hoorzitting wordt vervolgens door de KAC in overleg met [klager] bepaald op 29 november 2021.

#### **4. Standpunt [klager]**

1. *Omnia Wonen behandelt de klachten van [klager] niet conform het eigen klachtenprotocol.*

[Klager] stelt dat Omnia Wonen de klachten over de wijze waarop medewerkers van Omnia Wonen zijn omgegaan met de asbestsanering niet conform de eigen klachtenprocedure heeft afgewikkeld. De KAC kon de klacht van [klager] niet in behandeling nemen omdat de bestuurder van Omnia Wonen geen eindoordeel over de klacht had gegeven. Hieruit blijkt dat Omnia Wonen de klacht van [klager] niet naar behoren intern heeft behandeld.

2. *De klachtenadviescommissie gaat niet in op verzoeken van [klager] om een hoorzitting te plannen en handelt onzorgvuldig door het dossier ten behoeve van de hoorzitting niet tijdig op te sturen.*

[Klager] klaagt erover dat de KAC niet ingaat op de verzoeken om een nieuwe datum voor de hoorzitting te bepalen en niet reageert op de voorstellen voor locaties die corona-proof zijn. Dat de KAC onder andere aangaf met de hoorzitting te willen wachten tot de asbestsanering was afgerond



maakte het voor [klager] des te erger omdat de klacht over Omnia Wonen betrekking heeft op de weigering van de corporatie om de asbest slechts deels en niet volledig te saneren en op het overtreden van wettelijke regels over asbestsanering.

Daarnaast klaagt [klager] erover dat de KAC heeft toegezegd het dossier ten behoeve van de hoorzitting begin februari 2021 aan [klager] op te sturen, maar daaraan geen gevolg heeft gegeven.

3. *Omnia Wonen voert de asbestsanering niet uit conform de toepasselijke wet- en regelgeving.*

Ten aanzien van de asbestverontreiniging in de tuin van [klager] heeft Omnia Wonen volgens [klager] de regels voor asbestverwijdering niet nageleefd en daarmee een milieudelict gepleegd. Zo zijn veiligheidsregels overtreden, is geen gespecialiseerd asbestverwijderingsbedrijf ingeschakeld en heeft Omnia Wonen door traag te handelen zijn zorgplicht jegens de huurders verzaakt.

## 5. Standpunt Omnia Wonen

Omnia Wonen stelt bij de interne klachtafhandeling te hebben gehandeld volgens het interne protocol en conform de principes uit de Governancecode en zich samen met andere corporaties voldoende te hebben ingezet voor het goed en onafhankelijk functioneren van de KAC.

1. *Omnia Wonen behandelt de klachten van [klager] niet conform het eigen klachtenprotocol.*

De klacht van 5 november 2020 over het handelen van de woonadviseur en de teamleider van Omnia Wonen is conform het interne protocol aan de klachtencoördinator gemeld, door deze geregistreerd en behandeld door de teamleider. Over deze klacht heeft op 17 november 2020 een gesprek plaatsgevonden tussen [klager], de woonadviseur, de teamleider en de klachtencoördinator, waarin van de zijde van Omnia Wonen is aangegeven dat de woonadviseur de contactpersoon voor [klager] blijft, ondanks het verzoek van [klager] om iemand anders als contactpersoon aan te wijzen. Op 27 november 2020 dient [klager] opnieuw een klacht in en stelt dat [klager] geen contact wil met de woonadviseur, met wie [klager] in de weken daarna ieder contact weigert. Op 10 december 2020 laat de teamleider, als behandelaar van de klacht, [klager] per e-mail weten dat geen andere woonadviseur wordt toegewezen en dat de klacht, onder verwijzing naar het gesprek op 17 november en een telefonische toelichting op 3 december, daarmee is afgehandeld.

De KAC laat op 21 december [klager] weten de klacht niet in behandeling te kunnen nemen omdat de KAC het eindoordeel van de bestuurder van Omnia Wonen bij de interne klachtafhandeling mist. Omnia Wonen stelt hierover verbaasd te zijn omdat in het reglement van de KAC niet staat vermeld dat de klacht moet worden afgehandeld door de bestuurder of een daartoe bevoegde medewerker. Intern wordt bij Omnia Wonen de klacht afgehandeld door de behandelaar en deze wordt daartoe bevoegd geacht. Desondanks is op verzoek van de KAC en [klager] de inhoud en de afhandeling van klacht door de behandelaar namens de bestuurder nogmaals bevestigd in een brief aan [klager] van 24 december 2020, met afschrift aan de KAC.

2. *De klachtenadviescommissie gaat niet in op verzoeken van [klager] om een hoorzitting te plannen en handelt onzorgvuldig door het dossier ten behoeve van de hoorzitting niet tijdig op te sturen.*

Omnia Wonen is medeverantwoordelijk voor het functioneren van de KAC en houdt vanwege haar taak om de onafhankelijkheid van de KAC te waarborgen een bepaalde afstand aan tot de inrichting en uitvoering van de taken van de KAC. In 2021 heeft Omnia Wonen uitvoering gegeven aan die medeverantwoordelijkheid door het secretariaat van de KAC onder te brengen bij een externe professionele partij. Daarover stelt Omnia Wonen: "We zien dat deze wisselingen in het afgelopen jaar hebben geleid tot overdrachtsproblemen en kennisachterstand in dossiers. Dit is geen excuus



voor het feit dat het plannen van de zitting in de zaak van de huurder lang op zich heeft laten wachten of het dossier niet is doorgestuurd. Door de coronamaatregelen en de gesprekken over een algehele schikking heeft Omnia Wonen als betrokken corporatie niet actief ingezet op een zitting bij de KAC. Kijkend vanuit de positie waarbij Omnia Wonen (mede)verantwoordelijk is voor het goed functioneren van de KAC, had het wellicht op de weg gelegen om te overwegen zittingen op andere locaties te houden.”

## 6. 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 staat dat de Commissie tot taak heeft zich uit te spreken over een klacht (artikel 5 lid 1c). Een klacht betreft het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties (artikel 1i) (hierna: de Code). Dat betekent dat de Commissie alleen kan oordelen over zogeheten governancekwesties waarover in de Code regels zijn gesteld.

[Klager] verzoekt de Commissie om een uitspraak over de vraag of Omnia Wonen een asbestsanering heeft uitgevoerd conform de toepasselijke wet- en regelgeving. Omdat de Code niet hierop ziet, is de Commissie niet bevoegd daarover een uitspraak te doen. Klacht 3 blijft daarom onbesproken. De Commissie zal wel ingaan op de klachten 1 en 2.

## 7. Beoordeling van de klacht

### 7.1 Toetsingskader voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht

Ontvankelijke klachten worden voor de inhoudelijke behandeling getoetst aan de principes van de Code. Van belang is het volgende principe.

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

Principe 2 is uitgewerkt in 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 klachten van [klager] over de interne klachtbehandeling bij Omnia Wonen en over de KAC worden getoetst aan deze bepaling.

### 7.2 Beoordeling van de klacht

1. *Omnia Wonen behandelt de klachten van [klager] niet conform het eigen klachtenprotocol.*

[Klager] stelt dat Omnia Wonen de klachten niet volgens de eigen klachtenprocedure afhandelt. De KAC heeft immers op 21 december 2020 aan [klager] bericht de klacht niet in behandeling te kunnen nemen omdat de KAC niet op de hoogte was van het standpunt van de bestuurder van Omnia Wonen over de klacht. Omnia Wonen stelt verbaasd te zijn geweest over deze reactie van de KAC omdat in het reglement van de KAC niet staat vermeld dat de klacht moet worden afgehandeld door de bestuurder of een daartoe bevoegde medewerker. De Commissie overweegt ten aanzien hiervan als volgt.



In het mailbericht van 21 december 2020 aan [klager] vermeldt de KAC: "Volgens het reglement kan de Klachtenadviescommissie een klacht niet in behandeling nemen, als de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest de klacht op te lossen (artikel 5, lid 1 e). Wij missen bij uw klacht het eindoordeel van de bestuurder van Omnia Wonen. Daarom hebben wij uw klacht doorgestuurd naar de bestuurder met het verzoek uw klacht te beantwoorden". De eerste zin in de volgende alinea in genoemd mailbericht luidt: "U behoort binnen 4 weken antwoord van de bestuurder (of een daartoe benoemde/bevoegde medewerker) te krijgen."

De Commissie constateert dat – zoals Omnia Wonen stelt - noch in het door de KAC vermelde artikel 5 lid 1 e noch elders in het reglement van de KAC is geëxpliciteerd dat een klacht door de bestuurder of een daartoe bevoegde medewerker moet worden afgehandeld. De KAC verwijst naar artikel 5, lid 1 e van het reglement van de klachtenadviescommissie, dat gaat over de situatie waarin de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest een klacht op te lossen. De Commissie begrijpt deze verwijzing van de KAC naar deze bepaling dan ook zo, dat de corporatie pas geacht wordt voldoende in de gelegenheid te zijn geweest een klacht op te lossen als er een eindoordeel van de bestuurder of een daartoe bevoegde medewerker is.

Omnia Wonen stelt in haar reactie aan de Commissie dat het interne protocol voor afhandeling van klachten correct is gevolgd: de klacht is gemeld bij de klachtencoördinator, de behandelaar heeft contact gehad met de klager en de klacht inhoudelijk besproken, de uitkomsten van de bespreking zijn schriftelijk bevestigd en teruggekoppeld aan de klachtencoördinator. Daarbij vermeldt Omnia Wonen tevens dat intern een klacht wordt afgehandeld door de behandelaar en deze daartoe bevoegd wordt geacht.

De Commissie stelt vast dat in het mailbericht van 10 december 2020 aan [klager] is vermeld dat de klacht omtrent de woonadviseur meermaals met [klager] is besproken, en dat verwezen wordt naar een bespreking met [klager] op 17 november 2020 in bijzijn van de klachtencoördinator en naar telefonisch contact van de laatste met [klager]. Bericht wordt vervolgens dat de woonadviseur over wie [klager] klaagt de woonadviseur van [klager] zal blijven, waarna dit deel van het mailbericht eindigt met: "Hiermee is uw klacht over de woonadviseur afgehandeld". Dit geeft aanleiding te veronderstellen dat het mailbericht is opgesteld door de behandelaar van de klacht. Het mailbericht is ondertekend door de teamleider. Het is ook de teamleider die – na een verzoek daartoe door de KAC – deze afhandeling bevestigt bij brief van 24 december 2020 aan [klager] "Namens de bestuurder van Omnia Wonen". De Commissie overweegt dat voorts gesteld noch gebleken is dat de stelling van Omnia Wonen dat de teamleider de behandelaar was van de klacht van [klager] en daartoe ook bevoegd, onjuist is. De Commissie gaat er daarom van uit dat de teamleider bevoegd was de klacht af te handelen. In zoverre heeft Omnia Wonen conform het eigen klachtenprotocol gehandeld en is de klacht van [klager] ongegrond dat Omnia Wonen niet volgens het eigen protocol heeft gehandeld omdat er geen eindoordeel is van een daartoe bevoegd persoon. Wel stelt de Commissie vast dat het kennelijk voor de KAC niet of onvoldoende duidelijk was dat de teamleider bevoegd was de klacht af te handelen. Dit is echter op zichzelf onvoldoende om te concluderen dat Omnia Wonen in strijd met de Code heeft gehandeld. Overigens heeft Omnia Wonen de KAC de door de KAC gevraagde duidelijkheid reeds binnen 3 dagen gegeven, waarna de KAC de klacht van [klager] in behandeling heeft genomen.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat klacht 1 ongegrond is.

2. *De klachtenadviescommissie gaat niet in op verzoeken van [klager] om een hoorzitting te plannen en handelt onzorgvuldig door het dossier ten behoeve van de hoorzitting niet tijdig op te sturen.*

#### 2.1. De hoorzitting

De Commissie stelt vast dat de KAC aanvankelijk een hoorzitting had gepland op 17 februari 2021 en deze later heeft afgezegd op grond van de coronamaatregelen, onder toezegging aan [klager]



zo spoedig mogelijk een nieuwe datum voor de hoorzitting te bepalen. Op 23 september 2021 heeft de KAC voorgesteld de hoorzitting te houden op 20 oktober 2021.

De Commissie heeft er begrip voor dat door nieuwe coronamaatregelen de geplande zitting op 17 februari 2021 niet door kon gaan, maar stelt ook vast dat de periode tussen de aanvankelijk geplande en de uiteindelijk concreet voorgestelde nieuwe zittingsdatum ongeveer 8 maanden betreft. De Commissie is van oordeel dat dit langdurige uitstel niet redelijk is. De KAC had immers voor het houden van een fysieke hoorzitting op de gebruikelijke, vaste, locatie alternatieven behoren te zoeken. Daarbij kan worden gedacht aan het houden van een fysieke hoorzitting op een andere locatie die corona-proof is vanwege de grootte van de zaal of corona-proof kan worden gemaakt door beperking van het aantal aanwezigen. Een alternatief voor een fysieke zitting kan ook bestaan uit het houden van een digitale hoorzitting. Alternatieven in welke vorm dan ook zijn echter niet onder ogen gezien. Dit klemmt temeer omdat uit de stukken blijkt dat [klager] graag snel een hoorzitting wilde, uit bezorgdheid over de weigering van Omnia Wonen om een volledige asbestsanering uit te voeren en de mogelijke gevolgen daarvan voor de gezondheid van [klager]. Dat was de reden waarom [klager] bij de KAC zelf verschillende corona-proof locaties heeft aangedragen. De Commissie overweegt tevens dat niet gebleken is dat de KAC in de periode van 31 maart tot 8 september 2021 heeft gereageerd op vragen van [klager] naar een nieuwe datum van de hoorzitting, wat niet van zorgvuldigheid getuigt. Dat in deze periode de overgang van het secretariaat van de KAC naar een externe partij plaatsvond vormt, zoals ook erkend door Omnia Wonen, daarvoor geen excuus.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat klacht 2.1 gegrond is.

## 2.2. Het opsturen van het dossier

De Commissie stelt vast dat het dossier ten behoeve van de hoorzitting aan [klager] op 13 oktober 2021 is toegezonden, een week voor de voorgestelde zittingsdatum van 20 oktober 2021. Die zittingsdatum is op verzoek van [klager] uitgesteld naar 29 november 2021, zodat [klager] voldoende gelegenheid zou hebben om het dossier te bestuderen. [Klager] klaagt erover dat de KAC de toezegging niet nakomt om hem het dossier begin februari 2021 toe te sturen.

De toezegging van de KAC staat in het mailbericht van 29 januari 2021, gericht aan [klager]: "De commissie heeft bericht van Omnia Wonen ontvangen dat alle stukken die verband houden met uw klacht verzameld zijn en het dossier naar ons is verstuurd. Begin volgende week worden de stukken per aangetekende post naar u verzonden". Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt niet dat er een legitieme reden was waarom de KAC het klachtdossier waarover de KAC sinds eind januari 2021 beschikte niet alvast in februari, zoals toegezegd aan [klager], op kon sturen. Zoals Omnia Wonen zelf stelt in haar reactie aan de Commissie, vormden de wisselingen bij het secretariaat geen excuus om het dossier niet door te sturen.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat ook klacht 2.2 gegrond is.

De Commissie heeft er overigens nota van genomen dat Omnia Wonen in haar reactie aan de Commissie heeft aangegeven dat zij de door [klager] aangewezen punten die beter konden, mee zal nemen in de jaarlijkse bespreking over het functioneren van de KAC.

## 8. Uitspraak

De klacht dat Omnia Wonen de klachten van [klager] niet behandelt conform het eigen klachtenprotocol is ongegrond.

De klacht dat de Klachtenadviescommissie Noord Veluwe niet in gaat op verzoeken van [klager] om een hoorzitting te plannen en onzorgvuldig handelt door het dossier ten behoeve van de hoorzitting niet tijdig op te sturen, is gegrond.



De Commissie is niet bevoegd ten aanzien van de klacht dat Omnia Wonen de asbestsanering niet uitvoert conform de toepasselijke wet- en regelgeving.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

De leden J.Ph. Broekhuizen en D.H.R.M. Rethmeier-Marres van de Commissie Governancecode Woningcorporaties hebben zich verschoond en dus niet deelgenomen aan het beraad over en de vaststelling van de uitspraak op deze klacht.

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Omnia 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