



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 24 juni 2024
Kenmerk 2024-U-05, K-2024-02

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Pré Wonen, gevestigd te Velsersbroek

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

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 24 februari 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Pré Wonen en de klacht op 5 maart 2024 aangevuld met stukken.
- Pré Wonen heeft op 27 maart 2024 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 27 maart 2024 een reactie gegeven op het standpunt van Pré Wonen.
- Pré Wonen heeft op 7 april 2024 aangegeven daar geen aanvullende inhoudelijke reactie op te zullen geven.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 26 april 2024 en Pré Wonen op 29 april 2024 verzocht om aanvullende stukken over de klachtbehandeling.
- Pré Wonen heeft op 8 mei aanvullende stukken over de klachtbehandeling toegestuurd.
- [Klager] heeft op 10 mei op verzoek van de Commissie aanvullende informatie verstrekt.
- De Commissie heeft de klacht besproken op 29 mei 2024.

3. Klacht

De klacht van [klager] gaat in de kern over de wijze waarop Pré Wonen en de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond de klachten van [klager] over een probleem met de elektriciteit in de woning van [klager] hebben behandeld.

4. De feiten

[Klager] huurt sinds 1 december 2020 een woning van Pré Wonen. Vanaf november 2022 merkt [klager] dat de stroom herhaaldelijk uitvalt en dient daarover reparatieverzoeken in bij Pré Wonen. Er zijn diverse elektriciens langs geweest in de woning om de installatie te controleren.

Pré Wonen is aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond (hierna: de geschillencommissie). [Klager] dient een klacht over de aanpak van de stroomuitval door Pré Wonen in bij de geschillencommissie die op 20 januari 2023 niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat Pré Wonen heeft laten weten dat de interne procedure bij de corporatie nog niet is doorlopen.



Op 24 april 2023 dient [klager] een klacht in bij Pré Wonen. De klacht luidt: i) de indeling/verdeling van de stoppenkast is niet correct (met als gevolg dat de stroom herhaaldelijk uitvalt) en ii) Pré Wonen stelt dat de kosten (om dit te verhelpen) voor de huurder zijn. De afdeling Klantadvies van Pré Wonen neemt de klacht in behandeling, handelt deze dezelfde dag nog af, registreert in het systeem dat de klacht is opgelost en stuurt klager een e-mail. De afdeling Klantadvies schrijft in de e-mail: *"Uw klacht gaat over het aansluiten van een extra groep in uw keuken. Wij hebben uw klacht gecontroleerd en beoordeeld. Volgens het beleid van Pré Wonen is dit geen officiële klacht"*. De afdeling Klantadvies heeft de aanvraag om een extra groep besproken met de opzichter van de afdeling Onderhoud. De opzichter heeft de aanvraag afgewezen (en niet doorgezet naar de aannemer) omdat het plaatsen van een extra groep voor rekening van de huurder is en niet voor de corporatie. Vervolgens is aangegeven op welke wijze [klager] een verzoek om een extra groep kan indienen. Op 4 mei 2023 stuurt [klager] op aanraden van de wijkbeheerder een e-mail aan Pré Wonen om te laten weten dat de klacht over het herhaaldelijk uitvallen van de elektriciteit niet is opgelost. Op 31 mei 2023 heeft [klager] telefonisch contact met Pré Wonen en stuurt per e-mail een foto van de meterkast op.

Op 16 mei 2023 dient [klager] opnieuw een klacht in bij de geschillencommissie omdat de interne klacht bij Pré Wonen niet tot een oplossing heeft geleid. De klacht bij de geschillencommissie luidt: i) de indeling/verdeling van de stoppenkast is niet correct (met als gevolg dat de stroom herhaaldelijk uitvalt), ii) Pré Wonen geeft geen gehoor, komt een terugbelafsprake niet na en verwijderd communicatie uit het online systeem en iii) Pré Wonen stelt dat de kosten (om de stroomuitval te verhelpen) voor de huurder zijn. De geschillencommissie laat in reactie weten dat [klager] eerst de interne klachtenprocedure dient te doorlopen.

Op 19 juni 2023 stuurt Pré Wonen [klager] een bericht via het webformulier met de inhoud dat [klager] op eigen kosten een extra groep in de meterkast kan laten plaatsen en dat [klager] de aannemer van Pré Wonen kan bellen voor een controle van de elektra. [Klager] laat Pré Wonen via dezelfde weg weten dat dit voor [klager] geen oplossing is en geeft daarbij aan dat [klager] geen extra groep wenst en dat de elektra al vaak gecontroleerd is. Naar de mening van [klager] voldoet de elektra niet en dient Pré Wonen dat te herstellen. Op 26 juni 2023 bericht de opzichter onderhoud van Pré Wonen aan [klager] dat hij een aannemer opdracht gaat geven te kijken naar een betere verdeling van de groepen. Omdat er problemen zijn met het bonnensysteem kan het een aantal dagen duren voordat de aannemer contact met [klager] opneemt. [Klager] stuurt de opzichter van Pré Wonen een aantal herinneringen.

Op 4 september 2023 ontvangt [klager], in reactie op een e-mail aan Pré Wonen, per e-mail antwoord van een medewerker van de klantenservice van Pré Wonen. De medewerker vraagt [klager] naar de status van de opdracht bij de aannemer en vraagt welke stappen [klager] zelf heeft ondernomen om het probleem te verhelpen. Op 6 september 2023 laat de opzichter onderhoud van Pré Wonen aan [klager] weten, in reactie op het bericht van klager aan de klantenservice, dat hij in de veronderstelling was dat deze werkzaamheden reeds gereed waren en dat hij contact zal opnemen met de aannemer over de bevindingen.

Op 4 september 2023 dient [klager] opnieuw een klacht in bij de geschillencommissie. De klacht bij de geschillencommissie luidt: i) de indeling/verdeling van de stoppenkast is niet correct (met als gevolg dat de stroom herhaaldelijk uitvalt), ii) Pré Wonen doet het lijken alsof [klager] een extra groep wil (wat [klager] niet wil) en iii) de medewerker van Pré Wonen komt zijn toezegging van 26 juni niet na. Op 28 september 2023 stuurt [klager] na telefonisch contact met de geschillencommissie per e-mail de onderbouwende stukken toe. Hierna heeft [klager] niet meer van de geschillencommissie vernomen. De geschillencommissie bevestigt op 26 oktober 2023 aan Pré Wonen dat zij niets met de klacht doet omdat de interne klachtenprocedure bij Pré Wonen niet is doorlopen.

Op 24 februari 2024 ervaart [klager] opnieuw een stroomuitval en dient een klacht in bij de Commissie Governancecode.



5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat Pré Wonen al sinds november 2022 op de hoogte is van een gebrek aan de huurwoning dat bestaat uit een onjuiste verdeling van de groepen in de meterkast. [Klager] stelt dat het regelmatig gebeurt dat de stoppen doorslaan en de elektriciteit in de woning uitvalt als meerdere elektrische apparaten in de woonkamer en de keuken tegelijk aanstaan. Als gevolg hiervan is de oven van [klager] kapot gegaan. [Klager] stelt dat [klager] niet teveel apparaten heeft en dat het [klager] niet gaat om een extra groep in de meterkast, maar dat de verdeling van de groepen over de woning zodanig is dat dat leidt tot overbelasting en stroomuitval en dat die verdeling moet worden aangepast. De verdeling in de groepenkast is volgens [klager] een aangelegenheid van de verhuurder zodat de kosten van herstel of aanpassing niet voor [klager] als huurder zijn. Pré Wonen stuurt [klager] maandenlang van het kastje naar de muur en neemt haar verantwoordelijkheid niet om het probleem voortvarend op te lossen. Het probleem is in juni 2023 wel opgepakt, maar daar is geen gevolg aan gegeven. De belofte van Pré Wonen om een aannemer langs te sturen is niet nagekomen. Pré Wonen stelt zich volgens [klager] ten onrechte op het standpunt dat de kosten voor herstel en vervanging van de beschadigde apparaten voor [klager] als huurder zijn.

[Klager] stelt dat de geschillencommissie de klacht van klager over Pré Wonen niet behandelt. De geschillencommissie heeft [klager] beloofd de zaak uit te zoeken, maar heeft niets meer van zich laten horen nadat [klager], op verzoek van de geschillencommissie, op 28 september 2023 alle onderbouwende stukken had toegestuurd. De geschillencommissie heeft niet gereageerd op de drie herinneringen die [klager] hen gestuurd heeft, op 15 november 2023, 4 januari 2024 en 24 februari 2024.

6. Het standpunt van Pré Wonen

[Klager] heeft vanaf het begin van de huur verschillende keren reparatieverzoeken ingediend bij Pré Wonen omdat de stoppen in de woning doorslaan. De vaste aannemer van Pré Wonen heeft de elektriciteit in de woning gecontroleerd en bij [klager] aangegeven dat dit probleem zich kan voordoen als teveel elektrische apparaten tegelijk aan staan.

De klacht die [klager] op 24 april 2023 bij Pré Wonen indiende is dezelfde dag door de afdeling Klantadvies in behandeling genomen en in overleg met de opzichter van de afdeling Onderhoud, beoordeeld als ongegrond. [Klager] heeft daarover een e-mail ontvangen op 24 april 2023, telefonische uitleg op 31 mei 2023 en een schriftelijk antwoord op 19 juni 2023. Pré Wonen heeft [klager] uitgelegd dat Pré Wonen toestemming geeft voor uitbreiding van de groepenkast op grond van de regeling zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV), mits dit door een erkend elektricien gebeurt. De kosten van de uitbreiding komen voor rekening van klager.

Omdat [klager] ontevreden was met dit antwoord en van mening is dat er een gebrek aan de woning is in de verdeling van de elektragroepen, heeft Pré Wonen in juni 2023 de groepenkast in de woning opnieuw laten keuren door een elektricien. Deze heeft geconcludeerd dat de groepenkast technisch in orde is.

Nadat [klager] op 4 september 2023 de geschillencommissie had benaderd heeft [klager] op 16 september 2023 Pré Wonen in een telefoongesprek laten weten dat de geschillencommissie de klacht niet zou behandelen omdat de klachtenprocedure bij Pré Wonen niet volledig was doorlopen. Pré Wonen heeft [klager] tijdens dit telefoongesprek geadviseerd een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie voor een onafhankelijk onderzoek en een uitspraak. Pré Wonen stelt dat de klachten van [klager] bij de corporatie en bij de geschillencommissie zijn afgewezen om de reden dat de groepenkast is onderzocht en technisch in orde is bevonden.



7. Beoordeling door de Commissie

Het 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 Pré Wonen en de geschillencommissie 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 geschillencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een regionale geschillencommissie.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat Pré Wonen en de geschillencommissie bij de afhandeling van de klachten van [klager] onvoldoende duidelijk hebben gemaakt wanneer sprake is van een 'klacht' die afgehandeld dient te worden volgens de regels die gelden voor een zorgvuldige afhandeling van klachten en wanneer alleen sprake is van een reparatieverzoek. Het gevolg hiervan is dat in zoverre geen sprake is van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. Voor het overige heeft de corporatie naar het oordeel van de Commissie naar behoren gereageerd op de verzoeken van [klager] ten aanzien van de stoppenkast. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie kan geen oordeel geven over de stoppenkast in de woning. De Commissie beoordeelt wel of Pré Wonen en de geschillencommissie de klachten die [klager] bij hen heeft ingediend adequaat, zorgvuldig en respectvol hebben afgehandeld.

De Commissie stelt vast dat [klager] op 24 april 2023 via de webapplicatie bedoeld heeft bij Pré Wonen een klacht in te dienen over het niet correct zijn van de indeling/verdeling van de stoppenkast en het standpunt van Pré Wonen dat de kosten daarvoor voor de huurder zijn. De Commissie stelt tevens vast dat Pré Wonen deze klacht niet heeft opgevat als een klacht die voorwerp zou moeten zijn van haar klachtenprocedure, maar als een aanvraag voor een extra groep in de keuken, waarop het beleid van Pré Wonen ten aanzien van door huurders zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) van toepassing is. Pré Wonen heeft het verzoek ook als zodanig afgehandeld door [klager] te wijzen op de mogelijkheid om op eigen kosten een extra groep te laten plaatsen of de kwestie voor te leggen aan de Huurcommissie. Pré Wonen heeft de ruimte om ingediende klachten en (reparatie)verzoeken conform haar beleid te beoordelen, ongeacht de weg waarlangs het verzoek bij de corporatie wordt ingediend, maar de Commissie is van mening dat de corporatie daarbij wel een verantwoordelijkheid heeft om duidelijk te maken wat de vereisten zijn voor de respectievelijke procedures rond reparatieverzoeken en klachten.

De vraag van Pré Wonen in mei om een foto van de stoppenkast op te sturen heeft mogelijk bij [klager] verwarring gewekt. De afdeling Onderhoud heeft het bezwaar van [klager] in juni geadresseerd door [klager] te laten weten de aannemer in te schakelen om te kijken naar een betere verdeling van de groepen en in september toe te zeggen bij de aannemer te informeren naar de status van de opdracht. Uit deze gedragingen is bij [klager] de indruk ontstaan dat de klacht werd opgepakt, maar ontstond ook frustratie omdat opvolging uitbleef en Pré Wonen traag reageerde op navraag per telefoon of e-mail. Pré Wonen stelt dat de elektrische installatie in de woning is gekeurd en in orde bevonden, maar uit de stukken blijkt niet dat dit aan [klager] is gecommuniceerd.



Ten aanzien van de klachten bij de geschillencommissie blijkt uit de stukken dat de geschillencommissie na ontvangst van een klacht contact opneemt met Pré Wonen en daarbij vraagt of de interne klachtenprocedure geheel doorlopen is. Doordat Pré Wonen de klacht van [klager] van 24 april 2023 niet als een 'echte' klacht heeft opgevat, dat wil zeggen een klacht die volgens de klachtenprocedure afgehandeld dient te worden, en niet is gebleken dat [klager] daarna een klacht bij Pré Wonen heeft ingediend, heeft de geschillencommissie de drie klachten die [klager] indiende niet kunnen behandelen. De Commissie stelt vast dat de geschillencommissie [klager] op de hoogte heeft gebracht van de afhandeling van de eerste en de tweede klacht. In reactie op de eerste klacht stuurde de geschillencommissie een e-mail met uitleg waarom de klacht niet-ontvankelijk is en de geschillencommissie het dossier sluit. In reactie op de tweede klacht stuurde de geschillencommissie een e-mailbericht met de tekst "*U dient eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen*". De toon van het bericht, dat slechts gedeeltelijk is overgelegd, had naar de mening van de Commissie meer gemotiveerd en daarmee respectvoller kunnen zijn.

Het is de Commissie niet is gebleken dat de geschillencommissie [klager] op de hoogte heeft gebracht van de afhandeling van de derde klacht, ingediend op 4 september 2023. De communicatie van de geschillencommissie met [klager] over deze klacht is naar de mening van de Commissie tekortgeschoten, mede omdat bij [klager] onduidelijkheid is ontstaan over het verzoek om onderbouwende stukken op te sturen. Slechts uit de communicatie tussen de geschillencommissie en Pré Wonen blijkt dat de geschillencommissie "*niets met de klacht doet*" omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen. Pré Wonen geeft aan dat de klacht is afgewezen, maar daar heeft [klager] geen bericht van ontvangen. De Commissie is van oordeel dat een adequate en respectvolle afhandeling van klachten als bedoeld in de Code meebrengt dat de geschillencommissie [klager] in ieder geval op de hoogte had moeten stellen van de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ook al was het de derde klacht die [klager] indiende, dan nog brengt een zorgvuldige klachtbehandeling mee dat de geschillencommissie de indiener van de klacht op de hoogte stelt van de afhandeling van de klacht, zeker als uit de gestuurde herinneringen blijkt dat het bericht over de afhandeling de indiener van de klacht niet heeft bereikt. Niet blijkt dat dit in dit geval is gebeurd.

De Commissie merkt op dat de corporatie en de geschillencommissie de vrijwel gelijklopende klachten van [klager] verschillend beoordelen. De geschillencommissie baseert de niet-ontvankelijkheid van de klacht van [klager] op de gedachte dat de interne klachtenprocedure bij Pré Wonen nog niet zou zijn doorlopen terwijl Pré Wonen de klacht van [klager] ten principale niet als klacht behandelt maar als een reparatieverzoek. Deze verschillende benaderingen zijn niet bevorderlijk voor duidelijkheid over de vraag waar huurders terecht kunnen voor welke verzoeken en vragen aan of klachten over een woningcorporatie.

Alles overziend heeft in dit geval het begrip 'klacht' een heel verschillende uitleg gekregen wat heeft geleid tot miscommunicatie over de vraag wanneer iets een klacht is voor de klachtenprocedure bij de corporatie en de geschillencommissie. Op de website van de corporatie staat in algemene zin beschreven wanneer en hoe een klacht kan worden ingediend, waarbij een klacht kan gaan over een situatie waarin een huurder "*niet tevreden is over de manier waarop wij iets oplossen*". Daaraan is toegevoegd dat in geval van een verzoek om reparatie een reparatieverzoek moet worden gemeld, met daarbij de tekst "*dit is niet direct een klacht*". Daarmee is kennelijk bedoeld verschillende routes aan te bieden voor aan de ene kant 'klachten' en aan de andere kant 'reparatieverzoeken'. Voorop staat dat het in de eerste plaats aan de huurder is om zelf duidelijk te maken of bedoeld is een reparatieverzoek te melden of een klacht in dienen. Denkbaar is wel dat de corporatie in een situatie waarin een huurder onvoldoende duidelijk maakt dat sprake is van een klacht, de conclusie trekt dat feitelijk sprake is van een melding met een reparatieverzoek. In dit concrete geval had echter duidelijk kunnen zijn dat [klager] niet alleen maar een reparatieverzoek wenste te melden, maar daadwerkelijk een klacht wilde indienen. Bij de kwalificatie als reparatieverzoek door Pré Wonen past niet dat de geschillencommissie wel uitgaat van een klacht en erop wijst dat eerst de interne klachtenprocedure moet worden gevolgd. Dat impliceert immers dat wel sprake is van een klacht. Op het gebied van de communicatie is in deze



zaak als gevolg van een optelsom van gebeurtenissen verwarring ontstaan als gevolg waarvan de huurder zich niet gehoord voelde.

Conclusie

De Commissie is van oordeel dat Pré Wonen en de geschillencommissie bij de afhandeling van en de communicatie over de klachten van [klager] onvoldoende duidelijk hebben gemaakt wanneer sprake is van een 'klacht' die afgehandeld dient te worden volgens de regels die gelden voor een zorgvuldige afhandeling van klachten en wanneer alleen sprake is van een reparatieverzoek. Het gevolg hiervan is dat in zoverre geen sprake is van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. Voor het overige heeft de corporatie naar het oordeel van de Commissie naar behoren gereageerd op de verzoeken van [klager] ten aanzien van de meterkast.

Aanbeveling

De Commissie beveelt aan dat Pré Wonen met [klager] opnieuw afstemt over de klachten over de meterkast en probeert tot een oplossing te komen. De Commissie adviseert voorts het proces helder vast te leggen zodat [klager], indien [klager] dat wenst, een klacht kan indienen bij de corporatie en vervolgens ook bij de geschillencommissie die ontvankelijk kan zijn.

8. Uitspraak

De klacht over de wijze waarop Pré Wonen en de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond de klachten van [klager] over een probleem met de elektriciteit in de woning van [klager] hebben behandeld, is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Pré Wonen, 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