



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 25 juli 2022
Kenmerk 2022-U-10, K-2022-15

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te Amsterdam
Corporatie: Woningstichting Rochdale, gevestigd te Amsterdam

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Rochdale.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 13 april 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Rochdale en in april en mei nadere stukken ingestuurd.
- Rochdale heeft op 3 juni 2022 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 1 juli 2022.

3. Klacht

De klacht van [klager] luidt in de kern dat Rochdale niet voortvarend reageert op verzoeken van [klager], ook niet na de gegrondverklaring van de klacht door de Geschillenadviescommissie van Rochdale.

4. De feiten en de standpunten

Wat zijn de feiten?

[Klager] diende op 8 maart 2021 een klacht in bij de Geschillenadviescommissie van Rochdale (hierna: de geschillenadviescommissie) over problemen met het melden en de afhandeling van reparatieverzoeken. De geschillenadviescommissie adviseerde op 23 augustus 2021 de klacht *“gegrond te verklaren ten aanzien van het tekortschieten van Rochdale in de behandeling van de klachten van klager over het niet, te laat of onnauwkeurig afhandelen van (reparatie)verzoeken.”* Het bestuur van Rochdale heeft het advies, zowel wat betreft de motivering als wat betreft de uitkomst, overgenomen en de klacht gegrond verklaard. Na 23 augustus 2021 heeft [klager] verschillende nieuwe reparatieverzoeken en klachten over de afhandeling daarvan ingediend en op 16 september 2021 geklaagd bij de klachtenafdeling van Rochdale over de trage behandeling daarvan.

Op 4 november 2021 wendde [klager] zich per e-mail tot de geschillenadviescommissie vanwege het niet opvolgen van het advies door Rochdale. De secretaris van de geschillenadviescommissie



beloofde op 9 december 2021 een spoedige inhoudelijke terugkoppeling. [Klager] heeft deze terugkoppeling pas na het indienen van een klacht bij de Commissie ontvangen, in aansluiting op een telefoongesprek met de secretaris van de geschillenadviescommissie op 14 april 2022. De geschillenadviescommissie heeft [klager] drie mogelijkheden gegeven voor acties naar aanleiding van het niet opvolgen van het advies van de geschillenadviescommissie door Rochdale, en heeft tevens aangegeven dat de klacht van [klager] binnen Rochdale onder de aandacht was gebracht waarop een uitnodiging voor een gesprek zou volgen.

Na het indienen van een klacht bij de Commissie heeft op initiatief van Rochdale op 5 mei 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen [klager] en Rochdale over de afhandeling van reparatieverzoeken. Tijdens dit gesprek heeft Rochdale uitgelegd dat Rochdale werkt aan de verbetering van de bereikbaarheid, ook via andere kanalen dan de telefoon, maar dat de problemen met de bereikbaarheid van de afdeling Klantdienstverlening en de afhandeling van reparatieverzoeken niet op korte termijn kunnen worden opgelost.

Wat is het standpunt van de klager hierover?

[Klager] stelt dat Rochdale tijdens de procedure bij de geschillenadviescommissie in het algemeen verbetering in de afhandeling van reparatieverzoeken en klachten heeft beloofd en enkele specifieke toezeggingen heeft gedaan, maar dat er sinds de uitspraak van 23 augustus 2021 niets is verbeterd. Concrete toezeggingen zijn niet nagekomen, Rochdale bleef heel slecht bereikbaar en was sinds november 2021 zelfs onbereikbaar voor klachten, aldus [klager]. In de ervaring van [klager] is Rochdale erg traag met het behandelen van (reparatie)verzoeken, ongeacht of de verzoeken per telefoon, website, e-mail of WhatsApp worden ingediend. [Klager] moest er vaak zelf achteraan bellen waarbij de wachttijden aan de telefoon opliepen tot een uur en gesprekken werden opgehangen zonder dat [klager] werd teruggebeld, ook werden terugbelverzoeken genegeerd. Rochdale voert reparatieverzoeken erg laat en slecht uit. Een klemmende deur in de berging was in september 2021 alleen provisorisch verholpen en dit probleem was in november nog steeds niet definitief opgelost, ondanks regelmatig contact van [klager] met Rochdale hierover. Ook na november 2021 heeft [klager] nog reparatieverzoeken ingediend bij Rochdale, die allemaal op dezelfde trage wijze zijn afgehandeld.

[Klager] heeft begin april 2022 contact gezocht met de klachtenafdeling van Rochdale nadat een reparatie weer traag verliep. Nadat vele terugbelverzoeken geen resultaat hadden gehad, heeft [klager] een klacht bij de Commissie ingediend, waarna hij door verschillende mensen van Rochdale werd gebeld. De geschillenadviescommissie was sinds november 2021 onbereikbaar voor [klager]. Tijdens het gesprek met Rochdale in mei 2022 bleek de onbereikbaarheid en de trage afhandeling van e-mails door de klachtenafdeling en de geschillenadviescommissie niet bekend bij de managers van Rochdale.

Wat is het standpunt van de corporatie hierover?

Rochdale bevestigt dat haar afdeling Klantdienstverlening al langere tijd slecht bereikbaar is en dat huurders Rochdale een tijd lang uitsluitend per telefoon konden bereiken. Dit heeft meerdere oorzaken, waaronder een hoog verzuim, krapte op de arbeidsmarkt en impactvolle veranderingen in de afdelingsstructuur. Rochdale heeft de afgelopen maanden veel nieuwe medewerkers aangenomen om de werkdruk te verlichten en de bereikbaarheid te verbeteren, ook via andere kanalen dan de telefoon, en dat heeft per 31 mei 2022 al tot kortere wachttijden aan de telefoon en het weer opstarten van de online dienstverlening geleid.

Rochdale heeft onderzoek gedaan naar de trage afhandeling van reparatieverzoeken en werkt aan de verbetering van de afhandeling van reparatieverzoeken. Op de afdeling klantdienstverlening zijn zes senior medewerkers aangesteld om nieuwe en huidige medewerkers opnieuw op te leiden. Om de kennisbehoefte vast te stellen en de gesprekstechniek te verbeteren is een brede groep, bestaand uit teamleiders, klantadviseurs, kennisbeheerders en een gesprekscoach, begonnen met het terugluisteren van telefoongesprekken. De VvE-beheerder van het complex zal aan het eind



van het jaar worden vervangen. Rochdale verwacht dat deze stappen tot de beloofde verbetering zullen leiden en begrijpt dat het voor huurders vervelend is dat het effect daarvan pas op den duur zichtbaar zal zijn. Rochdale is bekend met één specifieke toezegging die aan [klager] gedaan zou zijn en die toezegging is opgevolgd nu de werkzaamheden voor dit jaar in de planning staan. Rochdale stelt vast dat zij de ondervonden hinder in de dienstverlening herkent en betreurt, maar ook dat zij afdoende maatregelen genomen heeft die voor verbetering van de dienstverlening zorgen, al hebben niet alle maatregelen direct effect.

Ten aanzien van het verzoek van [klager] van 4 november 2021 aan de geschillenadviescommissie stelt Rochdale dat [klager] niet tijdig een reactie op het verzoek heeft ontvangen als gevolg van een tijdelijke vervanging van de secretaris van de geschillenadviescommissie. De huidige secretaris heeft [klager] hierover op 14 april telefonisch de situatie toegelicht en daarnaast schriftelijk een reactie gegeven op het verzoek.

5. Beoordeling door de Commissie

De Commissie geeft geen oordeel over de inhoud van de aanpak door Rochdale van de reparatieverzoeken van [klager], maar beoordeelt of [klager] bij Rochdale tussen augustus 2021 en april 2022 terecht kon voor het melden van onderhoudskwesties, conform het bestuursbesluit om het advies van de geschillenadviescommissie op te volgen.

De beoordeling door de Commissie heeft betrekking op de periode na het advies van de geschillenadviescommissie van 23 augustus 2021. Omdat Rochdale maatregelen heeft genomen die tot verbetering van het proces van afhandeling van reparatieverzoeken moeten leiden, maar nog onbekend is wanneer die verbetering zal zijn bereikt, is als einddatum de indiening van de klacht bij de Commissie in april 2022 genomen.

Het toetsingskader

De Commissie toetst de klacht van [klager] aan bepaling 4.4 van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code) die voorschrijft dat de corporatie in de dagelijkse omgang met huurders een respectvolle dialoog voert en rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners, en tevens aan bepaling 2.5 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden voorschrijft.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de afhandeling van de verzoeken en klachten van [klager] door Rochdale lang geduurd heeft. Niet betwist wordt dat de afdeling van Rochdale waar huurders klachten over onderhoud kunnen melden voor [klager] niet goed bereikbaar is geweest, ook in de periode na het advies van de geschillenadviescommissie van 23 augustus 2021. In zoverre is de klacht dat Rochdale niet voortvarend heeft gereageerd op de verzoeken van [klager] gegrond.

De Commissie heeft kennis genomen van de verklaringen die Rochdale voor deze gang van zaken heeft gegeven. Rochdale geeft aan dat zij de ondervonden hinder in de dienstverlening herkent en betreurt, dat zij in de eigen organisatie en in contracten met derden de nodige acties heeft ondernomen om de slechte bereikbaarheid en de trage afhandeling van reparatieverzoeken te verbeteren, maar dat de oplossingen niet op korte termijn te realiseren zijn. Rochdale verwacht dat de genoemde stappen tot de beloofde verbetering zullen leiden en begrijpt dat het voor huurders frustrerend is dat het effect daarvan pas op den duur zichtbaar zal zijn.

De Commissie is van oordeel dat hetgeen door Rochdale is aangevoerd mogelijk wel een verklaring biedt voor de gebreken in de dienstverlening aan en de communicatie met huurders, maar daar geen rechtvaardiging voor vormt. De beloofde verbetering in de toekomst neemt niet weg dat de



reparatieverzoeken van [klager] sinds augustus 2021 niet voortvarend zijn afgehandeld en dat [klager] veel moeite heeft moeten doen om contact met Rochdale te krijgen. Uit het advies van de geschillenadviescommissie blijkt bovendien dat de gebreken in de dienstverlening zich al langere tijd voordeden. Naar de mening van de Commissie heeft Rochdale zich wel ingespannen om opvolging te geven aan de gegrondverklaring van de klacht, maar heeft dat voor [klager] vooralsnog onvoldoende resultaat gehad. In de periode tot april 2022 heeft zich blijkens de klacht van [klager] nog geen verbetering voorgedaan en was het voor [klager] als huurder niet merkbaar dat de gegrond verklaarde klacht ook praktische effecten had.

De Commissie is van oordeel dat de niet voortvarende afhandeling door Rochdale van de reparatieverzoeken van [klager], inclusief de gebrekkige communicatie daarover, niet in overeenstemming is met het vereiste uit de Code dat de corporatie rekening houdt met de wensen en behoeften van haar huurders. Het verdraagt zich niet met een goede naleving van de Code dat een corporatie voor huurders in het geheel niet of slechts met grote moeite bereikbaar is voor verzoeken en klachten over het onderhoud van de woning. Op het moment dat zich langdurig problemen voordeden met de bereikbaarheid van de afdeling klantdienstverlening had het naar de mening van de Commissie op de weg van Rochdale gelegen om de huurders daarvan op een duidelijke wijze op de hoogte te stellen.

Rochdale heeft een verklaring gegeven voor het niet tijdig reageren van de geschillenadviescommissie op het verzoek van [klager]. De Commissie is van oordeel dat het in zijn algemeenheid niet getuigt van een zorgvuldige en adequate klachtenafhandeling indien een geschillenadviescommissie vier maanden niet bereikbaar is voor een huurder. Deze huurder wenste informatie over de opvolging van een advies. [Klager] heeft in april 2022 alsnog antwoord op de vraag daarover gekregen.

Conclusie

Alles overziend stelt de Commissie vast dat Rochdale in de periode tussen augustus 2021 en april 2022 onvoldoende regie heeft gevoerd over de afhandeling van en de communicatie over de reparatieverzoeken van [klager] en daarmee geen opvolging heeft gegeven aan het eigen bestuursbesluit. De verklaring die Rochdale hiervoor heeft gegeven neemt niet weg dat Rochdale met deze handelwijze onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van [klager] als huurder als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code tevens niet heeft gezorgd voor een adequate klachtafhandeling als bedoeld in bepaling 2.5 van de Code. De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] dat Rochdale niet voortvarend reageert op verzoeken van [klager] daarom als gegrond.

De Commissie heeft er met instemming kennis van genomen dat Rochdale de oorzaken van de slechte bereikbaarheid van de afdeling klantdienstverlening en het proces van afhandeling van reparatieverzoeken heeft onderzocht en werkt aan verbetering zodat huurders via verschillende kanalen reparatieverzoeken en klachten aan Rochdale kenbaar kunnen maken en die verzoeken in de toekomst wel voortvarend worden opgepakt en afgehandeld.

6. Uitspraak

De klacht dat Rochdale niet voortvarend reageert op verzoeken van [klager], ook niet na de gegrondverklaring van de klacht door de Geschillenadviescommissie van Rochdale, is gegrond.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[ondertekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Een lid van de Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft 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 Woningstichting Rochdale, 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