



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 26 september 2023  
Kenmerk 2023-U-04, K-2023-16

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Stadgenoot, gevestigd te Amsterdam

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Stadgenoot.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 10 juli 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Stadgenoot.
- Stadgenoot heeft op 28 augustus 2023 haar standpunt over de klacht kenbaar gemaakt.
- [Klager] heeft op 29 augustus 2023 een reactie gegeven op het standpunt van Stadgenoot en op 2 september nog een bericht nagezonden.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 15 september 2023.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat er in de kern uit dat [klager] zich niet gehoord voelt in het contact met Stadgenoot over onder meer onderhoudsklachten.

### 4. De feiten en de standpunten

*Wat zijn de feiten?*

[Klager] huurt sinds 1983 een woning van Stadgenoot. Als [klager] lekkages in de woning ervaart en een trapeuning loszit zoekt [klager] daarover contact met Stadgenoot. Stadgenoot blijkt slecht bereikbaar: onderhoudsklachten kunnen alleen telefonisch of via de chat worden doorgegeven en de wachttijd bij telefonisch contact bedraagt een half uur. Via de chat krijgt [klager] te horen dat Stadgenoot kosten in rekening brengt als er een monteur langs moet komen, ondanks dat [klager] beschikt over een serviceonderhoud abonnement.

Nadat [klager] geen contact met Stadgenoot krijgt over de onderhoudsklachten stuurt [klager] op 22 oktober 2022 een brief aan de directie van Stadgenoot met een gemotiveerd verzoek de onderhoudsklachten te verhelpen. Tevens vraagt [klager] aandacht voor enige klachten over de woonomgeving. Op de brief en de herinnering van 14 november 2022 ontvangt [klager] geen reactie van Stadgenoot, waarover [klager] op 1 december 2022 een klacht indient bij de ombudsman van Stadgenoot. De ombudsman van Stadgenoot is de onafhankelijke



klachtencommissie in de zin van de Woningwet en werkt op basis van een reglement dat is opgesteld conform het modelklachtenreglement van Aedes.

Op 20 december 2022 ontvangt [klager] via de ombudsman een reactie van Stadgenoot op de klacht, met daarin de volgende toezeggingen. De brieven van [klager] aan de directie zijn niet bij de juiste medewerkers aangekomen, maar in het documentatiesysteem direct op 'afgehandeld' gezet. De manager van Stadgenoot biedt hiervoor excuses aan en zegt toe dat de directie nog voor het einde van het jaar op de brief zal reageren. Na het indienen van de klacht bij de ombudsman heeft een monteur de lekkages verholpen en de manager zegt toe contact op te nemen met [klager] om na te gaan of de lekkages zijn verholpen. Verder zal de afdeling gebiedsbeheer op 19 december 2022 contact met [klager] opnemen over de overlast in de woonomgeving en zal de afdeling verhuur op dezelfde datum contact opnemen over de wens van [klager] om te verhuizen naar een kleinere woning. De ombudsman geeft aan dat de klacht daarmee mogelijk is verholpen en dat [klager] contact dient op te nemen als de ombudsman de klacht toch in behandeling moet nemen.

[Klager] bericht de directie van Stadgenoot op 16 mei 2023 en de ombudsman op 14 juni 2023, nadat [klager] geen reactie op de brief van 16 mei had ontvangen, dat de genoemde toezeggingen niet zijn nagekomen en dat de trapleuning nog steeds niet is hersteld. Als bijlage stuurt [klager] aan de ombudsman een brief mee die [klager] voornemens is op 16 juni 2023 aan de directie van Stadgenoot te sturen en waarin [klager] op harde toon en in ongepaste bewoordingen uiting geeft aan ongenoegen over de handelwijze van Stadgenoot. Die bijlage is voor de ombudsman reden Stadgenoot van de inhoud op de hoogte te stellen en om de klacht van [klager] niet verder in behandeling te nemen. [Klager] stuurt nog twee brieven aan de ombudsman en dient op 10 juli 2023 een klacht over Stadgenoot in bij de Commissie.

*Wat is het standpunt van [klager] hierover?*

[Klager] stelt dat de directie van Stadgenoot én de ombudsman van Stadgenoot de klachten in december 2022 gegrond vonden en dat de directie haar excuses aanbood en beloften deed om de klachten te verhelpen voor zover deze binnen hun bereik lagen, maar dat ondanks die toezeggingen in een periode van zeven maanden daarna door Stadgenoot geen enkele actie werd ondernomen om de klachten van [klager] te verhelpen. Dit heeft geleid tot een emotionele uitspatting in de brief aan de directie van Stadgenoot, omdat [klager] hen wilde laten weten hoe vernederend de hele gang van zaken voor [klager] was en hoe het aanvoelde volkomen genegeerd te worden.

*Wat is het standpunt van Stadgenoot hierover?*

Stadgenoot erkent in haar reactie op de klacht dat Stadgenoot meerdere steken heeft laten vallen en goed begrijpt dat [klager] zich niet gehoord en serieus genomen voelde. De afdeling klantenservice was eind 2022 niet goed bereikbaar. Er is ten onrechte geen rekening gehouden met het serviceonderhoud abonnement van [klager]. De brieven van [klager] uit oktober en november 2022 aan de directie van Stadgenoot zijn niet bij de juiste persoon terecht gekomen en [klager] heeft er ook geen reactie op ontvangen, zodat de klacht hierover gegrond is. Op de brief uit juni 2023 heeft Stadgenoot meteen actie ondernomen: de trapleuning is op 28 juni 2023 hersteld en Stadgenoot heeft telefonisch contact gezocht met [klager] om excuses aan te bieden.

Stadgenoot stelt dat zij inmiddels verbetermaatregelen heeft genomen en haar klachtenprocedure heeft herzien. Klachten komen nu bij de juiste afdeling terecht en de opvolging wordt gecoördineerd en bewaakt door een klachtencoördinator. Stadgenoot zal [klager] een brief sturen met daarin excuses en de uitnodiging voor een gesprek. Volgens Stadgenoot zijn alle vragen en klachten van [klager] opgevolgd voor zover dat binnen de verantwoordelijkheid en invloedssfeer van Stadgenoot ligt.



## 5. Beoordeling door de Commissie

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst de klacht van [klager] over Stadgenoot 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. De Commissie toetst de klacht tevens aan bepaling 2.6 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden voorschrijft. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is.

### *Overwegingen*

De ombudsman van Stadgenoot heeft de klacht die [klager] in juni 2023 opnieuw voorlegde niet in behandeling genomen op grond van de meegestuurde ongepaste brief aan de directie van Stadgenoot. In deze situatie is de Commissie op grond van haar reglement bevoegd over de klacht te oordelen.

De Commissie is van oordeel dat de klacht van [klager] gegrond is. Hierna zal de Commissie aangeven welke overwegingen aan dat oordeel ten grondslag liggen.

Tussen partijen wordt niet betwist dat Stadgenoot in het najaar van 2022 niet voortvarend heeft gereageerd op de onderhoudsklachten van [klager]. Stadgenoot erkent dat de afdeling klantenservice in die periode niet goed bereikbaar was voor huurders en dat in het kader van het bezoek van een loodgieter ten onrechte kosten werden aangekondigd omdat [klager] een serviceonderhoud abonnement heeft. Het behoort tot een respectvolle dialoog van een corporatie met haar huurders dat de corporatie voortvarend reageert op (onderhouds)klachten en dat huurders erop mogen vertrouwen dat vragen en verzoeken bij de juiste medewerkers terecht komen en adequaat worden opgevolgd.

Tussen partijen staat eveneens vast dat de brieven van [klager] uit oktober en november 2022 aan de directie van Stadgenoot niet bij de juiste personen terecht zijn gekomen en dat [klager] ten onrechte geen reactie op die brieven heeft ontvangen. Evenmin wordt betwist dat de toezeggingen die de manager van Stadgenoot deed in december 2022 in de zeven maanden daarna niet zijn nagekomen. Door helemaal niet te reageren op de brieven van [klager] heeft Stadgenoot niet voldaan aan een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten als bedoeld in de Code. Door concrete toezeggingen niet na te komen heeft Stadgenoot niet voldaan aan het vereiste uit de Code dat een corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders een respectvolle dialoog voert en daarbij rekening houdt met de belangen van haar huurders.

### *Conclusie*

De Commissie concludeert dat de klacht dat [klager] in de periode najaar 2022 tot juli 2023 onvoldoende gehoord is door Stadgenoot, gegrond is.

De Commissie heeft er met instemming kennis van genomen dat Stadgenoot inmiddels maatregelen heeft genomen om de bereikbaarheid van de afdeling klantenservice te verbeteren zodat (reparatie)verzoeken in de toekomst wel voortvarend worden opgepakt en afgehandeld. Daarnaast heeft de Commissie er met instemming kennis van genomen dat Stadgenoot vanaf juni 2023 op alle vragen en verzoeken van [klager] heeft gereageerd en dat de toezegging om per brief excuses aan te bieden is nagekomen. De Commissie is met [klager] van mening dat een persoonlijk gesprek nuttig is om een en ander af te ronden.



### *Overweging ten overvloede*

De Commissie overweegt dat de ombudsman van Stadgenoot na ontvangst van de ongepaste brief van [klager] aan de directie van Stadgenoot anders had kunnen handelen dan de behandeling van de klacht te staken en de brief door te sturen aan Stadgenoot. De ombudsman had kunnen besluiten de brief buiten beschouwing te laten, niet toe te voegen aan het klachtendossier en terug te sturen aan [klager], om vervolgens de klacht van [klager] verder inhoudelijk te behandelen. Door de klacht in zijn geheel niet in behandeling te nemen is de mogelijkheid ontnomen om de onderliggende problemen op te lossen. Dat Stadgenoot vervolgens langs een andere weg de klacht van [klager] heeft geadresseerd doet er niet aan af dat de klachtbehandeling op dit punt anders had gekund.

## **6. Uitspraak**

De klacht dat [klager] zich niet gehoord voelt in het contact met Stadgenoot over onder meer onderhoudsklachten, is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Stadgenoot, 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