



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 11 februari 2022
Kenmerk 2022-U-02, K-2021-031

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Woningstichting SWZ, gevestigd te Zwolle

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en SWZ.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 6 december 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over SWZ en op 13-15 december 2021 aanvullende stukken ingestuurd.
- SWZ heeft op 23 december 2021 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 21 januari 2022.

3. Klacht

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

1. De klachtbehandeling door SWZ en de Klachtenadviescommissie regio Zwolle is onbehoorlijk.
2. De Klachtenadviescommissie regio Zwolle is niet onafhankelijk.
3. SWZ heeft de vigerende privacywetgeving onvoldoende toegepast en nageleefd.

4. Bevoegdheid 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 (hierna: het Reglement) 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 governancekwesaties waarover in de Code regels zijn gesteld.

Voor zover [klager] erover klaagt dat SWZ de contactgegevens van [klager] in strijd met de op grond van art. 6 lid 1 sub a van de AVG gegeven toestemming heeft verstrekt aan meerdere kandidaat-huurders in plaats van alleen aan de nieuwe huurder, is de Commissie niet bevoegd daarover te oordelen omdat de Code daarop niet ziet. Klachtonderdeel 3 blijft daarom



onbesproken. De Commissie begrijpt dat [klager] inmiddels stappen heeft gezet om een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen. De Commissie zal wel ingaan op de klachtonderdelen 1 en 2.

5. Klachtonderdeel 1: De klachtbehandeling door SWZ en de Klachtenadviescommissie regio Zwolle is onbehoorlijk

[Klager] stelt dat zowel de klachtbehandeling door de corporatie als door de Klachtenadviescommissie regio Zwolle (hierna: KAC) niet voldoet aan de eisen die de Code stelt aan een zorgvuldige klachtbehandeling.

De Commissie toetst of SWZ de klacht van [klager] adequaat, zorgvuldig en respectvol heeft afgehandeld, als bedoeld in bepaling 2.5 van de Code. Daarbij beziet de Commissie de gehele klachtbehandeling, inclusief de werkwijze van de KAC.

[Klager] heeft na [gebeurtenis] de huur van de woning bij SWZ opgezegd. Met de eerste kandidaat-huurder die contact opneemt komt [klager] bij de bezichtiging van de woning op 6 augustus 2021 overeen dat alle bestaande voorzieningen en goederen in de woning tegen betaling zullen worden overgenomen. [Klager] heeft geen gebruik gemaakt van het door SWZ op de website beschikbaar gestelde formulier 'Overname(s) bij verhuizing'. SWZ wijst op 9 augustus 2021 de woning echter toe aan de tweede kandidaat-huurder. [Klager] schrijft SWZ op dezelfde dag dat [klager] begrepen heeft dat SWZ bij de toewijzing een interne fout heeft gemaakt als gevolg waarvan [klager] schade heeft geleden omdat de overnameafspraken niet doorgaat, en verzoekt SWZ [klager] in financieel opzicht tegemoet te komen. De medewerker Verhuur van SWZ geeft op 11 augustus een reactie waarin de medewerker excuses aanbiedt dat het voor [klager] vervelend is verlopen en een andere medewerker van SWZ neemt telefonisch contact op met [klager]. [Klager] verzoekt SWZ vervolgens om schadevergoeding. SWZ wijst dat verzoek af omdat SWZ geen partij is bij overnameafspraken.

[Klager] stelt in verband met de klacht over de klachtbehandeling dat SWZ de uiting van ontevredenheid over de gang van zaken bij de woningtoewijzing niet heeft opgevat als een klacht, maar als een verzoek om schadevergoeding en dat dat verzoek schriftelijk is afgehandeld door de medewerker Verhuur die ook betrokken was bij de afwikkeling van de huuropzegging. Volgens [klager] heeft SWZ geen interne klachtenprocedure doorlopen en geen gesprek voorgesteld om tot een oplossing te komen zodat [klager] wel een klacht moest indienen bij de KAC. SWZ stelt dat zij in deze casus vanaf het begin een duidelijk standpunt heeft ingenomen waarbij naar het oordeel van SWZ een oplossing of compromis niet op zijn plaats was en dat [klager] zelf naar de KAC is gestapt.

De Commissie stelt vast dat [klager] in e-mailcorrespondentie met SWZ niet alleen klaagt over de onzorgvuldige toewijzingsprocedure, maar daaraan tevens een verzoek verbindt om vergoeding van de schade die [klager] als gevolg van die onzorgvuldige procedure heeft geleden. Dat SWZ met haar afwijzing van het verzoek om schadevergoeding de zaak als afgedaan beschouwt, gaat naar het oordeel van de Commissie voorbij aan de klacht van [klager] over de klachtbehandeling. SWZ heeft die klacht afgedaan met excuses en een telefoontje van medewerkers van de afdeling Verhuur en heeft geen verdere interne klachtenprocedure gevolgd. Daarmee heeft SWZ naar het oordeel van de Commissie wel adequaat gereageerd op de klacht van [klager] voorzover binnen korte tijd duidelijkheid is gegeven over het verzoek om schadevergoeding, maar liet de wijze waarop SWZ in eerste instantie is omgegaan met de klacht van [klager] over de toewijzingsprocedure te wensen over.

[Klager] heeft op 27 augustus 2021 een klacht ingediend bij de KAC over het verloop van de woningtoewijzing door SWZ en het niet oplossen door SWZ van de klacht daarover. De KAC bevestigt de ontvangst van de klacht op 7 september 2021 en geeft daarbij aan te onderzoeken of SWZ de klacht intern heeft afgehandeld. De KAC besluit de klacht op 9 september 2021 op grond



van het reglement niet in behandeling te nemen, waarop [klager] verzoekt om een heroverweging en de KAC op 21 september 2021 besluit de klacht alsnog in behandeling te nemen. De KAC houdt op 12 november 2021 een hoorzitting en doet op 16 november 2021 uitspraak waarin de KAC adviseert de klacht ongegrond te verklaren. [Klager] uit aan de KAC en aan SWZ klachten over de hoorzitting en het advies van de KAC. Het bestuur van SWZ besluit op 2 december 2021 het advies van de KAC over te nemen en gaat daarbij in op de reactie van [klager].

[Klager] stelt dat de KAC in strijd met het eigen reglement heeft gehandeld door de klacht in eerste instantie ten onrechte niet-ontvankelijk te verklaren, termijnen te overschrijden en de aanwezigen bij de hoorzitting onjuist te vermelden en dat de KAC de zienswijze van [klager] ten onrechte heeft opgevat als een nieuwe klacht. SWZ stelt zich op het standpunt dat de KAC de klacht van [klager] in tweede instantie wel heeft behandeld en daarmee aan het verzoek heeft voldaan, dat het reglement geen opgave vereist van de aanwezigen bij de hoorzitting en dat de KAC de zienswijze van [klager] in de beoordeling heeft meegenomen.

De Commissie stelt vast dat [klager] niet is benadeeld doordat de KAC de eerste klacht ten onrechte niet-ontvankelijk verklaarde. De KAC heeft de klacht immers na heroverweging, mede op grond van de reactie van [klager], alsnog in behandeling genomen. De Commissie acht deze handelwijze van de KAC niet zo onzorgvuldig dat alleen al daarom in strijd met de Code is gehandeld. Omdat de KAC [klager] steeds tijdig en zorgvuldig heeft bericht over de behandeling van de klacht geldt hetzelfde voor de door de KAC gehanteerde reactietermijnen.

De Commissie stelt vast dat het secretariaat van de KAC [klager] schriftelijk heeft laten weten welke personen aanwezig zouden zijn bij de hoorzitting en dat blijkens het advies van de KAC bij de hoorzitting een medewerker van SWZ (online) aanwezig was die niet in de uitnodiging was vermeld. De voorzitter van de KAC heeft tijdens de hoorzitting uitleg gegeven over de aanwezigheid van een extra persoon namens SWZ en toegegeven dat het beter was geweest die aanwezigheid vooraf aan te kondigen. De Commissie is met de KAC zelf van oordeel dat het beter was geweest vooraf te melden dat nog een extra persoon namens SWZ aan de hoorzitting zou deelnemen. De handelwijze getuigt naar het oordeel van de Commissie echter niet van een onzorgvuldige klachtbehandeling. Immers: de aanwezigheid van de extra deelnemer is ter zitting uitgelegd en de KAC heeft excuses aangeboden voor het niet vooraf vermelden van de aanwezigheid van een extra aanwezige persoon. Bovendien gaat het concreet om de projectmedewerker Wonen die de reactie van SWZ had opgesteld en dus nauw betrokken was bij de gang van zaken. [Klager] is door het niet vermelden van deze persoon in de uitnodiging voor de hoorzitting niet benadeeld en hetzelfde geldt voor de afwezigheid van het secretariaat van de KAC bij de hoorzitting.

De Commissie acht [klager] evenmin benadeeld doordat in het advies van de KAC een overweging wordt gewijd aan de wijze waarop SWZ het begrip 'nieuwe huurder' heeft toegepast. Hieruit blijkt dat de KAC bij de beoordeling het verweer van [klager] juist heeft meegewogen. Overigens is gebleken dat SWZ van plan is in het vervolg zoveel mogelijk te spreken over een 'kandidaat huurder' in plaats van over een 'nieuwe huurder'. De Commissie is van mening dat deze wijziging voor de toekomst kan bijdragen aan het voorkomen van misverstanden over de status van de potentiële huurder bij gesprekken over overname.

Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de behandeling van de klacht van [klager] door SWZ en de KAC op enkele punten wat zorgvuldiger had gekund, maar dat de wijze waarop SWZ de klachtbehandeling heeft ingericht over het geheel genomen niet in strijd is met de Code. De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door SWZ en de KAC als ongegrond.



6. Klachtonderdeel 2: De Klachtenadviescommissie regio Zwolle (KAC) is niet onafhankelijk

[Klager] stelt daarnaast dat de KAC niet onafhankelijk opereert, terwijl SWZ aangeeft dat de KAC een onafhankelijk instituut is dat is ingericht op basis van de voorschriften uit de Woningwet. De door [klager] aangevoerde argumenten, waaronder het voornemen dat de KAC heeft geuit tijdens de hoorzitting om het verweer van [klager] van 2 november als een nieuwe klacht te beschouwen, de brief van de voorzitter van de KAC van 16 november 2021 en het gebruik door SWZ van het registratiekenmerk van de KAC in haar besluit, acht de Commissie onvoldoende onderbouwing voor de stelling dat de KAC niet onafhankelijk is. Klachtonderdeel 2 is ongegrond.

7. Uitspraak

De klacht dat de klachtbehandeling door SWZ en de Klachtenadviescommissie regio Zwolle onbehoorlijk is, is ongegrond.

De klacht dat de Klachtenadviescommissie regio Zwolle niet onafhankelijk is, is ongegrond.

De Commissie is niet bevoegd te oordelen over de klacht dat SWZ de vigerende privacywetgeving onvoldoende heeft toegepast en nageleefd.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Woningstichting SWZ, 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