



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 14 juli 2022
Kenmerk 2022-U-09, K-2022-10

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats], indiener van de klacht namens zichzelf en als gemachtigde namens [klager2], [klager3], [klager4], [klager5] en [klager6], allen wonende te [plaats]

Corporatie: Woningstichting SWZ, gevestigd te Zwolle

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] of [klager] e.a. (in enkelvoud) en SWZ.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] e.a. heeft op 7 maart 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over SWZ en heeft op 17 mei een aanvullend stuk ingestuurd.
- SWZ heeft op 23 mei 2022 een 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] e.a. bestaat, samengevat, uit het volgende:

1. [Klager] e.a. kan met klachten niet terecht bij de Klachtenadviescommissie regio Zwolle.
2. SWZ reageert onvoldoende voortvarend op onderhoudsklachten van [klager] e.a.

4. [Klager] e.a. kan met klachten niet terecht bij de Klachtenadviescommissie regio Zwolle

Wat is de klacht op dit onderdeel?

[Klager] e.a. stelt dat [klager] met klachten niet terecht kan bij de Klachtenadviescommissie regio Zwolle (hierna: de klachtenadviescommissie). [Klager] e.a. voert aan dat de klachtenadviescommissie niets doet als een klacht nog in behandeling is bij de corporatie, en dat de klachtenadviescommissie ook niets meer voor de huurders kan betekenen als de interne klachtenprocedure is geëindigd.

Wat zijn de feiten?

SWZ is aangesloten bij de regionale Klachtenadviescommissie regio Zwolle. [Klager] e.a. stuurde op 27 september 2021 per e-mail een herinnering aan SWZ over de aanpak van onderhoudsklachten, met een cc aan de klachtenadviescommissie. De klachtenadviescommissie



bevestigde de ontvangst van de klacht en liet [klager] weten dat de klachtenadviescommissie op grond van het reglement de klacht niet kon behandelen omdat deze nog bij SWZ in behandeling was. Nadat SWZ aan [klager] e.a. op 25 oktober 2021 een plan van aanpak voor de onderhoudsklachten had gestuurd liet de klachtenadviescommissie [klager] e.a. op 28 oktober 2021 weten dat de klacht via de interne klachtenprocedure van SWZ was afgehandeld. De klachtenadviescommissie verzocht [klager] e.a. om binnen vijf werkdagen te laten weten of [klager] behandeling van de klacht door de klachtenadviescommissie wenste: *"Als u tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door SWZ hoeft u niets te doen. De klachtenadviescommissie (...) sluit uw dossier binnen vijf werkdagen – ná de verzenddatum van deze mail – automatisch af"*. [Klager] e.a. heeft niet binnen vijf werkdagen op het bericht van de klachtenadviescommissie gereageerd.

Op 24 februari 2022 nam [klager] e.a. opnieuw contact op met de klachtenadviescommissie omdat er van de door SWZ beloofde aanpak weinig terecht was gekomen. [Klager] e.a. vroeg of de klachtenadviescommissie alsnog iets voor hen kon betekenen. De klachtenadviescommissie liet daarop weten dat het klachtdossier was gesloten en dat op grond van het reglement geen klachten in behandeling genomen konden worden die al eerder, minder dan een jaar geleden, waren ingediend. Een nieuwe klacht die eventueel (deels) overeenkwam met de vorige klacht moest eerst bij SWZ worden ingediend.

Wat is het standpunt van de klager hierover?

[Klager] e.a. stelt dat de klachtenadviescommissie niets doet als een klacht nog bij SWZ in behandeling is, maar dat huurders ook daarna niet bij de klachtenadviescommissie terecht kunnen. [Klager] e.a. heeft in oktober/november 2021 geen hoorzitting aangevraagd of binnen vijf werkdagen bezwaar gemaakt *"omdat de klachtenadviescommissie in haar mail noteerde niets te doen en het dossier sloot"*. Bovendien was vijf werkdagen te kort om te kunnen constateren of het beloofde plan van aanpak goed zou worden uitgevoerd, op dat moment leek er schot in de zaak te zitten, maar dat bleek pas later niet het geval te zijn, aldus [klager] e.a. [Klager] e.a. begrijpt niet wanneer de klachtenadviescommissie wel een klacht in behandeling kan nemen en waar huurders dan wel terecht kunnen als een corporatie klachten niet binnen aanvaardbare tijd oplost.

Wat is het standpunt van de corporatie hierover?

SWZ heeft in oktober 2021 aan de klachtenadviescommissie laten weten dat aan [klager] e.a. een plan van aanpak voor de klachten was toegestuurd. De klachtenadviescommissie heeft [klager] e.a. toen voorgelegd *"of zij akkoord waren met de aanpak van SWZ en of ze hun klacht bij de Huurcommissie [lees: klachtenadviescommissie] daarmee als afgedaan wilden beschouwen. Zo nee, dan zouden de bewoners dat binnen 5 dagen kenbaar moeten maken (bij geen reactie gaat de Huurcommissie [lees: klachtenadviescommissie] uit van instemming met de voorgestelde aanpak). De bewoners hebben niet gereageerd, dus heeft de Huurcommissie [lees: klachtenadviescommissie] hun zaak als afgesloten beschouwd. Dat heeft de Huurcommissie [lees: klachtenadviescommissie] ook gecommuniceerd naar alle betrokkenen"*. SWZ heeft geen standpunt gegeven over de handelwijze van de klachtenadviescommissie in februari 2022.

Beoordeling door de Commissie

De Commissie beoordeelt in deze kwestie of de klachtenadviescommissie conform de regels van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) en het Reglement Klachtenadviescommissie (hierna: het reglement) heeft gehandeld bij de behandeling van de klachten van [klager] e.a.

Wat is het toetsingskader?

De klacht dat [klager] e.a. met klachten niet terecht kan bij de klachtenadviescommissie wordt getoetst aan bepaling 2.5 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling



van klachten van belanghebbenden voorschrijft. Indien de corporatie is aangesloten bij een regionale klachtencommissie, is de corporatie er voor verantwoordelijk dat deze klachtencommissie goed functioneert en onafhankelijk is, aldus deze zelfde bepaling.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat het reglement geen grondslag biedt voor het automatisch sluiten van het dossier indien de klager niet binnen vijf dagen laat weten dat hij behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Het reglement geeft evenmin een grondslag voor de beslissing van de klachtenadviescommissie om de klacht van [klager] e.a. in februari 2022 niet in behandeling te nemen omdat het zou gaan om een herhaling van een eerder ingediende klacht. Artikel 5 lid 1 onder j van het reglement kan niet aan deze afwijzing ten grondslag liggen omdat de klachtenadviescommissie in oktober 2021 het dossier had gesloten zonder advies uit te brengen over de klacht van [klager] e.a. Er was dus geen reden om de klacht niet in behandeling te nemen omdat, in de woorden van het reglement, "(...) *de klachtenadviescommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken*". Het had in deze situatie, mede op grond van het reglement, volgens de Commissie meer voor de hand gelegen dat de klachtenadviescommissie ervoor had gekozen de behandeling van de klacht van [klager] e.a. op te schorten en om de klacht vervolgens in februari 2022 wel in behandeling te nemen.

Kortom, de Commissie is van mening dat de klachtenadviescommissie niet conform haar reglement heeft gehandeld, waardoor [klager] e.a. benadeeld is. Daar komt nog het volgende bij.

De Commissie overweegt dat een adequate, zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling zoals vereist door de Code tevens een goede communicatie van de klachtencommissie met de klager omvat. De Commissie stelt vast dat [klager] e.a. twee keer contact heeft opgenomen met de klachtenadviescommissie en dat de klachtenadviescommissie beide keren schriftelijk heeft gereageerd met een uitleg van de van toepassing zijnde procedures. Toen [klager] e.a. in februari 2022 voor de tweede keer contact opnam en aangaf dat het probleem met de aanpak van de onderhoudsklachten niet was opgelost, had een minder formele wijze van communiceren, naast het in behandeling nemen van de klacht, ertoe kunnen leiden dat [klager] e.a. zich wel gehoord had gevoeld door de klachtenadviescommissie.

De Commissie is van mening dat de uitsluitend schriftelijk gecommuniceerde procedurele berichten van de klachtenadviescommissie over het automatisch sluiten van het dossier, de bijzonder korte reactietermijn van vijf dagen voor voortgezette behandeling van de klacht en de verwijzing naar de corporatie voor een herhaalde klacht niet getuigen van inzicht in of begrip voor de belangen van de klager. Mede door de onduidelijke wijze van communiceren kreeg [klager] e.a. nu de indruk dat er geen instantie was "*die iets doet als klachten niet binnen aanvaardbare tijd en degelijk worden opgelost door een woningcorporatie*".

Conclusie

De handelwijze van de klachtenadviescommissie op de klachten van [klager] e.a. overziend, is de Commissie van oordeel dat de handelwijze niet getuigt van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden zoals bedoeld in de Code. De klacht dat [klager] e.a. met klachten niet bij de klachtenadviescommissie terecht kan is gegrond.

5. SWZ reageert onvoldoende voortvarend op onderhoudsklachten van [klager] e.a.

Het sluiten van het dossier door de klachtenadviescommissie heeft ertoe geleid dat [klager] e.a. de Commissie hebben verzocht een oordeel te geven over het onvoldoende voortvarend reageren van SWZ op onderhoudsklachten van [klager] e.a. SWZ heeft daar vervolgens op gereageerd. De Commissie toetst daarbij aan de principes en bepalingen in de Code. De Commissie merkt op



voorhand op dat het gevolg van het zonder inhoudelijke beoordeling afsluiten van het dossier door de klachtencommissie is dat de Commissie zich nu over de afhandeling van de klacht over onderhoudsgebreken kan en ook zal buigen. Het had echter de voorkeur verdiend als de weg naar de klachtencommissie open had gestaan voor een inhoudelijke behandeling van de klachten van de huurders over de onderhoudsgebreken, inclusief het tempo waarin en de wijze waarop op die klachten is gereageerd vanuit de corporatie. Voor zover nog nuttig en nodig na de uitspraak van de Commissie – zie verder hierna – ligt het op de weg van de klachtencommissie te bezien in hoeverre zij daarin alsnog een rol kan spelen.

Wat is de klacht op dit onderdeel?

[Klager] e.a. stelt dat SWZ traag reageert op onderhoudsklachten. SWZ komt na enige tijd wel met excuses voor de vertraging en met een plan van aanpak met oplossingen, reparaties en verbeteringen, maar in de ervaring van [klager] e.a. komt van de uitvoering van het plan van aanpak weinig tot niets terecht met als gevolg dat de onderhoudsklachten voortduren en tot schade leiden.

Wat zijn de feiten?

[Klager] e.a. zijn zes huurders van woningen in hetzelfde appartementencomplex. [Klager] diende op 7 mei 2021 namens 13 huurders van het complex een klacht in bij SWZ over bouwkundige gebreken en schade aan de woningen. SWZ reageerde op 9 juli 2021 met excuses voor het per abuis archiveren van de klacht en vermeldde dat de klachtbrief zou worden doorgestuurd aan de aannemer die vervolgens met de huurders contact zou opnemen. Omdat een reactie van SWZ of de aannemer uitbleef stuurde [klager] namens de 13 huurders op 27 september 2021 een herinnering aan SWZ. SWZ stuurde [klager] op 25 oktober 2021 een brief met excuses voor de vertraging en een plan van aanpak voor verschillende onderdelen van de klacht, waarvoor al verschillende acties waren uitgezet.

Op 7 februari 2022 informeerde [klager] bij SWZ naar de uitvoering van het plan van aanpak waarop de projectleider van SWZ reageerde dat naar zijn informatie alle zaken waren afgehandeld, maar dat hij zou nagaan wat er van de acties terecht was gekomen. Op 10 februari 2022 gaf de projectleider van SWZ per e-mail een overzicht van de uitvoering van een aantal onderdelen van het plan van aanpak: sommige acties waren uitgevoerd, andere niet of niet bij alle woningen en daar zou alsnog opdracht voor gegeven worden. In reactie daarop stelde [klager] e.a. op 13 februari 2022 vragen aan SWZ over schadevergoeding. [Klager] diende op 23 februari 2022 namens zichzelf een nieuwe klacht in bij SWZ over een lekkage in de woning, met een schadeclaim. Op 7 maart diende [klager] namens zichzelf en vijf van de oorspronkelijke 13 huurders een klacht in bij de Commissie.

Nadat SWZ bekend was geworden met de klacht van [klager] e.a. bij de Commissie heeft SWZ met de zes huurders contact opgenomen en zijn in mei 2022 de klachten tijdens huisbezoeken of per telefoon besproken en heeft SWZ met vijf van de zes huurders afspraken gemaakt over de oplossing van de klachten.

Wat is het standpunt van de klager hierover?

[Klager] e.a. stelt dat de woningen in het appartementencomplex al sinds de oplevering begin 2018 allerlei gebreken vertonen die te wijten zijn aan het ontwerp en de bouw van het gebouw. Tussen de klacht die de huurders op 7 mei 2021 bij SWZ indienden en 3 maart 2022 is er van een aanpak van de klachten en gebreken door SWZ zo goed als niets terecht gekomen, aldus [klager] e.a. Na het plan van aanpak van 25 oktober 2021 is er in november 2021 een bedrijf langs geweest om scheuren te dichten, van andere acties in de woningen hebben [klager] e.a. begin februari 2022 nog niets gemerkt. Voor de toegangsdeur is een monteur geweest, maar dat heeft de problemen met de deur niet opgelost. Medio maart 2022 zijn wel een aantal klachten opgelost, maar nog niet alle klachten van alle huurders en ook niet de klachten over gemeenschappelijke



zaken en ruimtes en heeft [klager] zelf nog geen reactie van SWZ op de klacht van 23 februari 2022 ontvangen.

Wat is het standpunt van de corporatie hierover?

SWZ stelt dat zij na kennisname van de klacht bij de Commissie direct contact heeft opgenomen met de zes indieners van de klacht bij de Commissie en met vijf van hen afspraken heeft gemaakt over oplossing van de klachten. Deze huurders hebben expliciet aangegeven dat zij blij zijn met deze aanpak, aldus SWZ. In het plan van aanpak uit oktober 2021 werd onderscheid gemaakt tussen klachten die bij SWZ thuishoren omdat zij betrekking hebben op onderhoud en garantie en klachten die bij huurders thuishoren. Na het opstellen van het plan van aanpak is door SWZ "opdracht gegeven aan verschillende partijen om de benoemde klachten op te lossen (aannemer, installateur, servicedienst en verschillende partijen met jaarcontracten bij ons)". In december/januari is de situatie gemonitord en waren al veel gereed-meldingen van aannemers ontvangen en waar dat niet zo was heeft SWZ contact opgenomen om de klacht op te lossen. Naar aanleiding van het bericht van [klager] e.a. begin februari 2022 is SWZ nagegaan of alle opdrachten waren uitgevoerd. Naar aanleiding van de klacht bij de Commissie is SWZ met de aannemer in gesprek gegaan over de gereed-meldingen die onjuist bleken. Van de klachten is 70% geen aangelegenheid voor SWZ, maar betreft het iets dat de huurder zelf moet oplossen. Omdat [klager] e.a. zo lang heeft moeten wachten heeft SWZ uit coulance besloten deze klachten op te lossen.

Beoordeling door de Commissie

De Commissie geeft geen oordeel over de inhoud van de aanpak door SWZ van de onderhoudsklachten van [klager] e.a., maar toetst als hiervoor reeds aangegeven de klacht over de communicatie van SWZ met [klager] e.a. over de aanpak van die klachten aan de Code. Daartoe behoort ook de klacht dat SWZ onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op de onderhoudsklachten.

Wat is het toetsingskader?

De klacht dat SWZ onvoldoende voortvarend reageert op onderhoudsklachten en de beloofde acties uit het plan van aanpak niet of onvoldoende nakomt wordt getoetst aan (i) bepaling 4.4 van 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 behoeften van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners, en aan (ii) bepaling 2.5 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden voorschrijft.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat het na het indienen van de klacht op 7 mei 2021 bijna een half jaar heeft geduurd voordat er op 25 oktober 2021 door SWZ een plan van aanpak werd opgestuurd. Vier maanden daarna werd [klager] e.a. op diens verzoek door SWZ geïnformeerd over de voortgang en bleken nog niet alle werkzaamheden uitgevoerd te zijn. Pas na het indienen van een klacht bij de Commissie zijn concrete afspraken gemaakt over de aanpak van de klachten, dus bijna een jaar na het indienen van de klachten. Uit de stukken blijkt dat SWZ diverse pogingen heeft ondernomen en acties heeft uitgezet om de klachten van [klager] e.a. te verhelpen, maar niettemin heeft het bijna een jaar geduurd voordat een definitieve oplossing in zicht was.

Het is de Commissie niet gebleken dat SWZ voldoende de regie heeft gehad over het proces van de afhandeling van de onderhoudsklachten van [klager] e.a. Niet is het de Commissie gebleken dat een meer voortvarende afhandeling van de klachten voor SWZ niet mogelijk was. Een meer voortvarende handelwijze van SWZ had te meer voor de hand gelegen omdat de huurders stelden



dat de gebreken zich al vanaf de oplevering van het wooncomplex voordeden en tot schade aan de woningen hadden geleid. Voorts strookt het niet met een adequate behandeling van klachten in de organisatie van een woningcorporatie dat een onderhoudsklacht van een huurder, ingediend namens 13 huurders uit hetzelfde wooncomplex, per ongeluk wordt gearhiveerd.

Dat de corporatie rekening houdt met de wensen en behoeftes van haar huurders in de zin van de Code omvat ook een adequate, en daarmee ook voldoende voortvarende, klachtbehandeling. Onderdeel van deze voortvarendheid is een duidelijke communicatie over de afhandeling van onderhoudsklachten zodat huurders weten wat zij mogen verwachten. De Commissie stelt vast dat de communicatie vanuit SWZ over de aanpak van de klachten tekort is geschoten. SWZ stelt veel actie te hebben ondernomen terwijl [klager] e.a. stellen dat zij daar bijzonder weinig van hebben gemerkt. [Klager] e.a. hebben meerdere keren een herinnering aan SWZ gestuurd en een klacht ingediend bij de klachtenadviescommissie voordat SWZ voor hen merkbaar tot actie overging. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van SWZ gelegen om de huurders te informeren over de voortgang van de werkzaamheden, zonder dat de huurders daarnaar steeds moesten informeren. Zo had SWZ naar de mening van de Commissie ook in december/januari bij [klager] e.a. kunnen verifiëren of alle acties naar tevredenheid van de huurders waren uitgevoerd, in plaats van alleen af te gaan op de meldingen van de aannemer.

Daarnaast acht de Commissie een duidelijke communicatie over wie verantwoordelijk is voor welke klachten van belang. SWZ schrijft in het plan van aanpak dat de door de huurders genoemde punten prioriteit hebben en dat de benodigde acties inmiddels zijn uitgezet. Uit deze brief blijkt niet dat de klachten voor 70% bij de huurder thuishoren, zoals SWZ heeft aangevoerd, en dat SWZ deze klachten daarom heeft afgewezen. Dit blijkt evenmin uit het overzicht van de projectleider uit februari 2022. Over de vraag welk onderhoud bij wie hoort heeft SWZ naar de mening van de Commissie onvoldoende duidelijk met [klager] e.a. gecommuniceerd.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat SWZ tussen mei 2021 en maart 2022 onvoldoende de regie had over het proces van de afhandeling van de onderhoudsklachten van [klager] e.a., inclusief de communicatie met de huurders over hun klachten. Daarmee heeft SWZ onvoldoende zorggedragen voor een adequate klachtbehandeling als bedoeld in bepaling 2.5. van de Code. Ook heeft SWZ onvoldoende rekening gehouden met de wensen en behoeftes van [klager] e.a. als bedoeld in bepaling 4.4. van de Code. Deze wensen en behoeftes van huurders van de corporatie omvatten immers ook een adequate, en daarmee ook voldoende voortvarende, klachtafhandeling. De klacht dat SWZ onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op de onderhoudsklachten van [klager] e.a. is gegrond.

De Commissie neemt met instemming kennis van het feit dat SWZ in april/mei 2022 met spoed contact met [klager] e.a. heeft opgenomen en met vijf van de zes huurders die zich tot de Commissie hadden gewend afspraken heeft gemaakt over aanpak en oplossing van de klachten. Dit maakt de daaraan voorafgaande omissie echter niet anders.

6. Uitspraak

De klacht dat [klager] e.a. met klachten niet terecht kan bij de Klachtenadviescommissie regio Zwolle is gegrond.

De klacht dat SWZ onvoldoende voortvarend reageert op onderhoudsklachten van [klager] e.a. is gegrond.



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