



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum uitspraak 30 mei 2022
Kenmerk 2022-U-06, K-2022-04

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Woningstichting De Leeuw van Putten, gevestigd te Spijkenisse

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en De Leeuw van Putten.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 30 januari 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over De Leeuw van Putten.
- De Leeuw van Putten heeft op 8 februari 2022 haar standpunt over de klacht kenbaar gemaakt.
- [Klager] heeft op 11 februari 2022 een reactie gegeven.
- De Leeuw van Putten heeft op verzoek van de Commissie op 15 februari 2022 een afschrift van een ontbrekend document toegestuurd.
- [Klager] heeft daarop een reactie gegeven.
- De Leeuw van Putten heeft op verzoek van de Commissie op 23 februari 2022 het klachtenreglement toegestuurd.
- [Klager] heeft op 21 april 2022 stukken ingestuurd.
- De Leeuw van Putten heeft op 9 mei 2022 stukken ingestuurd waar [klager] op 10 mei 2022 op heeft gereageerd.
- De Commissie heeft op 13 mei 2022 een hoorzitting gehouden. Bij de hoorzitting waren aanwezig: [klager], namens De Leeuw van Putten als gemachtigde van de directeur-bestuurder [naam], bestuurssecretaris, en [naam], senior woonconsulent. De Commissie bestond uit de heer E. Helder, voorzitter, mevrouw D.H.R.M. Rethmeier-Marres, mevrouw I.R. Vunderink en de heer J.Ph. Broekhuizen, leden, en werd ondersteund door ambtelijk secretaris mevrouw J. Broese van Groenou.

3. Klacht

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

1. De Leeuw van Putten heeft de klacht van [klager] niet behandeld.
2. De klachtencommissie heeft niet op de klacht van [klager] gereageerd.



4. De klacht over de klachtbehandeling

De klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling. De Commissie toetst of De Leeuw van Putten de klacht van [klager] adequaat, zorgvuldig en respectvol heeft afgehandeld, als bedoeld in bepaling 2.5 van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Onderdeel van deze bepaling is dat de corporatie ervoor verantwoordelijk is dat de klachtencommissie goed functioneert en onafhankelijk is. De Commissie beziet de gehele klachtbehandeling, inclusief de werkwijze van de klachtencommissie.

Wat is de klacht?

[Klager] stelt dat De Leeuw van Putten de klacht van [klager] ten onrechte niet volgens de eigen procedure heeft behandeld, maar heeft doorgestuurd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft vervolgens niet op de klacht gereageerd.

Wat zijn de feiten?

[Klager] dient op 10 mei 2021 schriftelijk een klacht in bij De Leeuw van Putten. De klacht heeft betrekking op het optreden van De Leeuw van Putten in een geschil tussen [klager] en de bureaus van [klager]. Op 12 mei 2021 bericht De Leeuw van Putten aan [klager] dat de klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie. Op het verzoek van [klager] om een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie en een aanduiding van de termijn waarop [klager] een antwoord kan verwachten, laat De Leeuw van Putten op 31 mei 2021 weten dat de klachtencommissie tijd nodig heeft om de klacht te bespreken en dat [klager] bericht van de klachtencommissie zal ontvangen zodra er wat bekend is. Op 7 juni 2021 stuurt [klager] een brief aan de klachtencommissie over de gang van zaken en verzoekt om opheldering. De klachtencommissie laat aan De Leeuw van Putten weten dat zij de klacht vooralsnog niet in behandeling neemt omdat de zaak reeds in behandeling is bij de advocaten van de betrokken partijen, en geeft aan dat de communicatie met klager via De Leeuw van Putten dient te lopen. De Leeuw van Putten heeft deze reactie van de klachtencommissie per e-mail aan [klager] gestuurd. [Klager] heeft dit e-mailbericht van 24 juni 2021 destijds niet ontvangen en daar pas tijdens deze procedure kennis van gekregen.

Wat zijn de standpunten van de klager en de corporatie?

[Klager] stelt dat De Leeuw van Putten de eigen klachtenprocedure zoals die op de website vermeld staat niet is nagekomen door de klacht van [klager] niet zelf te behandelen. Vervolgens had niet De Leeuw van Putten, maar alleen [klager] zelf de klacht kunnen voorleggen aan de klachtencommissie. [Klager] stelt dat de klachtencommissie de ontvangst van de klacht van [klager] niet heeft bevestigd en geen antwoord heeft gegeven op de vraag of de klachtencommissie de klacht wel kon behandelen nu De Leeuw van Putten geen antwoord had gegeven op de klacht (zoals vereist is). [Klager] stelt dat De Leeuw van Putten de klacht niet aan de klachtencommissie heeft doorgestuurd, de brief van 7 juni 2021 aan de klachtencommissie heeft onderschept en dat het bericht van 24 juni 2021 niet afkomstig is van de klachtencommissie. Volgens [klager] blijkt uit het reglement en uit het feit dat de klachtencommissie het adres van de corporatie hanteert dat de klachtencommissie niet onafhankelijk van de corporatie opereert.

De Leeuw van Putten stelt dat zij de klacht van 10 mei 2021 heeft beschouwd en beoordeeld als een klacht ingediend bij de klachtencommissie en dat zij de stappen van de klachtenprocedure correct heeft doorlopen. De Leeuw van Putten stelt dat de klachtencommissie de klacht van [klager] heeft beoordeeld, heeft besloten de klacht niet in behandeling te nemen en [klager] daar op 24 juni 2021 per e-mail van op de hoogte heeft gesteld. [Klager] stelt dat de klacht betrekking had op De Leeuw van Putten en daarmee geen zaak was voor advocaten en dus ten onrechte niet in behandeling is genomen door de klachtencommissie.



De beoordeling van de klacht door de Commissie

De Commissie overweegt dat een adequate, zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling zoals vereist door de Code een goede communicatie van de corporatie en de klachtencommissie met de klager omvat en voegt daaraan toe dat die eisen ook gelden voor de communicatie omtrent de ontvangst van de klacht en de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Bij de behandeling van de klacht van [klager] door De Leeuw van Putten en de klachtencommissie is naar de mening van de Commissie niet aan deze eisen voldaan. Daarnaast is de Commissie van mening dat er sprake is van in het kader van een zorgvuldige klachtbehandeling ongewenste rolvermenging tussen het bestuur van de corporatie en de klachtencommissie. De Commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Spelregels klachtenprocedure

Voor woningcorporaties geldt het voorbeeld-klachtenreglement van Aedes uit 2018 als leidraad bij de inrichting en organisatie van de klachtenregeling. Een gebruikelijke klachtenprocedure bij een woningcorporatie verloopt op basis van deze spelregels globaal als volgt. De huurder die niet tevreden is over een gedraging van (een medewerker van) de corporatie dient eerst een klacht in bij de corporatie zelf. Aan de hand van die klacht voert de corporatie een interne klachtenprocedure uit, die er bijvoorbeeld uit bestaat dat de betrokken leidinggevende of een klachtenfunctionaris een onderzoek instelt naar de klacht en probeert met de huurder tot een oplossing te komen. Indien de huurder en de corporatie niet tot een oplossing komen die voor beiden aanvaardbaar is, kan de huurder vervolgens het geschil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de corporatie of bij de regionale klachtencommissie waarbij de corporatie is aangesloten. De klachtencommissie onderzoekt het geschil onder meer tijdens een hoorzitting met partijen en legt haar bevindingen neer in een uitspraak. De uitspraak wordt als advies aan het bestuur van de corporatie gestuurd waarna het bestuur van de corporatie besluit of zij het advies van de klachtencommissie overneemt. Het bestuur van de corporatie kan alleen om zwaarwegende redenen afwijken van het advies en dient dit aan de indiener van de klacht te motiveren.

Gebleken is dat de klachtenprocedure bij De Leeuw van Putten niet is gebaseerd op het voorbeeldreglement uit 2018. De webpagina van De Leeuw van Putten over de klachtenprocedure vermeldt wel een werkwijze in drie stappen: 1) maak kenbaar dat u ontevreden bent, 2) indien geen oplossing: dien schriftelijk een klacht in (interne klachtenprocedure), 3) zo nodig gevolgd door het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Gevolgte procedure bij deze klacht

Tijdens de hoorzitting is de volgende gang van zaken komen vast te staan. De klacht van [klager] is door De Leeuw van Putten ontvangen en volgens De Leeuw van Putten op grond van de adressering, de klachtbrief was gericht aan de klachtenfunctionaris, direct doorgestuurd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft vervolgens bij De Leeuw van Putten nagevraagd of de klacht intern was afgehandeld waarop de corporatie heeft geantwoord dat de kwestie waar de klacht betrekking op heeft inmiddels door advocaten werd behandeld. De klachtencommissie heeft om die reden besloten de klacht vooralsnog niet in behandeling te nemen omdat zij daarin geen toegevoegde waarde zag, en de corporatie verzocht dat aan [klager] te laten weten.

De Commissie stelt vast dat De Leeuw van Putten over de klacht van [klager] geen interne klachtenprocedure heeft gevolgd.

Communicatie door de corporatie

Van de zijde van De Leeuw van Putten is tijdens de hoorzitting aangegeven dat het conflict met [klager] een lange voorgeschiedenis heeft en dat zij het daarom beter vond om geen persoonlijk contact op te nemen met [klager] naar aanleiding van de ingediende klacht, maar de gemeente als neutrale derde in te schakelen. De Leeuw van Putten heeft een convenant gesloten met de gemeente over kwesties rond overlast en leefbaarheid en de gemeente organiseert op grond



daarvan bijeenkomsten gericht op bemiddeling. Ook [klager] gaf tijdens de hoorzitting onweersproken aan dat De Leeuw van Putten geen persoonlijk contact heeft gezocht naar aanleiding van de ingediende klacht.

Naar het oordeel van de Commissie staat een convenant met de gemeente dat ziet op bemiddeling inzake een overlastkwestie een persoonlijk contact van de corporatie met de huurder over de klachtbehandeling niet in de weg. In het kader van een zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling ligt het in zijn algemeenheid juist in de rede een dergelijk persoonlijk contact met de klager wel te zoeken. De Commissie is verder van oordeel dat een convenant tussen de corporatie en de gemeente over de aanpak van woonoverlast er niet toe mag leiden dat daardoor de stap van een interne klachtenprocedure niet wordt gezet. Die aanpak kan niet als vervanging dienen van de interne klachtenafhandeling. Doel en functie van de aanpak van woonoverlast, met daarbij een rol voor de gemeente, zijn immers andere dan die van de interne klachtenprocedure.

Ten aanzien van de stelling van [klager] dat alleen de huurder een klacht kan indienen bij de klachtencommissie stelt de Commissie vast dat het op grond van artikel 2.2 van het reglement van de klachtencommissie mogelijk is dat de directeur-bestuurder van de corporatie een bij de corporatie ingediende klacht voorlegt aan de klachtencommissie.¹ [Klager] had de klacht echter niet rechtstreeks bij de directeur-bestuurder ingediend, maar geadresseerd aan de klachtenfunctionaris. Door De Leeuw van Putten is de ontvangst van de klacht aan [klager] bevestigd. Vervolgens is de klacht doorgestuurd aan de klachtencommissie zonder aan [klager] uit te leggen waarom de klacht niet intern werd behandeld. De Leeuw van Putten heeft die motivering pas verstrekt in de procedure bij de Commissie, namelijk dat zij de klacht hebben beschouwd en beoordeeld als "ingediend bij de klachtencommissie".

Door het ontbreken van een motivering in het bericht aan [klager] van 31 mei 2021 acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat [klager] het bericht niet heeft opgevat als het antwoord van de corporatie op de klacht en daaruit de conclusie heeft getrokken dat De Leeuw van Putten de klacht niet behandeld heeft. Een voldoende gemotiveerde uitleg over de klachtenprocedure en deze beslissing, met verwijzing naar de zaken die in behandeling waren bij de advocaten van partijen, was naar de mening van de Commissie op zijn plaats geweest voor een goede afhandeling van de klacht door De Leeuw van Putten zelf volgens de eigen klachtenprocedure. Het feit dat tussen partijen een geschil bestaat waarbij advocaten zijn betrokken maakt dat niet anders.

De Commissie stelt vast dat De Leeuw van Putten in dit geval niet heeft gehandeld volgens de eigen klachtenprocedure die aangeeft dat de huurder in eerste instantie kan klagen bij de corporatie zelf en vervolgens, als de huurder het niet eens is met de beslissingen van de corporatie of helemaal niets te horen krijgt, terecht kan bij de onafhankelijke klachtencommissie. Het doorbreken van deze procedure door het achterwege laten van een interne klachtprocedure is op zichzelf al onzorgvuldig. Ook is onzorgvuldig dat een duidelijke uitleg aan [klager] van de afwijkende klachtprocedure en de redenen daarvoor heeft ontbroken.

De communicatie met [klager] liet ook in andere opzichten te wensen over. Zo is aan [klager] evenmin kenbaar gemaakt op welke termijn hij bericht van de klachtencommissie zou kunnen verwachten.

Communicatie door de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in deze zaak in het geheel niet met [klager] gecommuniceerd, ondanks dat [klager] meerdere malen vragen heeft gesteld en om een bevestiging van de klachtencommissie zelf heeft verzocht. Dat tussen partijen een geschil aanhangig was, zou naar de mening van de Commissie te meer redenen voor de onafhankelijke klachtencommissie moeten zijn om zelf met de klager te communiceren en uitleg te geven.

¹ In de bijlage bij de uitspraak zijn de relevante bepalingen uit het reglement opgenomen.



De klachtencommissie heeft de klacht niet in behandeling genomen, maar heeft daarbij niet voldaan aan de communicatiebepaling in artikel 4.2 van het reglement: "*De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur-bestuurder*", door de communicatie met klager over te laten aan de corporatie. Dat de klachtencommissie namens de directeur-bestuurder een schriftelijk bericht aan de klager stuurt neemt niet weg dat het tot de verantwoordelijkheid van de commissie behoort om zelf met de klager te communiceren. Blijkens het mailbericht van 24 juni 2021 was de klachtencommissie van mening dat De Leeuw van Putten de communicatie met klager diende te verzorgen. Tijdens de hoorzitting is van de zijde van De Leeuw van Putten onder verwijzing naar het reglement aangegeven dat de communicatie tussen de klachtencommissie en de huurder die een klacht indient altijd wordt verzorgd door de corporatie. De Commissie is van mening dat deze handelwijze zich niet goed verdraagt met het reglement, waar op verschillende punten communicatie door de klachtencommissie aan de klager is voorgeschreven, en bovendien getuigt van rolvermenging, dat wil zeggen van teveel verwevenheid tussen corporatie en klachtencommissie.

Transparante communicatie

De Commissie overweegt voorts dat tot een zorgvuldige communicatie over klachten behoort dat medewerkers van de corporatie en de klachtencommissie e-mailberichten met hun naam ondertekenen. Daar is in deze zaak niet aan voldaan. De e-mailcorrespondentie met [klager] door en namens de corporatie en de klachtencommissie is gevoerd door de afzender 'Info | De Leeuw van Putten'. De klachtencommissie heeft hiermee niet voldaan aan de communicatiebepaling van artikel 4.2 van haar reglement: "*De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur-bestuurder*". Bovendien is het standpunt dat de communicatie van de klachtencommissie met [klager] via de Leeuw van Putten moet verlopen in tegenspraak met het bericht van De Leeuw van Putten van 31 mei 2021 dat [klager] bericht van de klachtencommissie zou ontvangen zodra er wat bekend was. Deze niet transparante communicatie over klachten voldoet niet aan de eisen die de Code stelt aan een zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling.

Vermenging van rollen

Tijdens de hoorzitting is van de zijde van De Leeuw van Putten onder verwijzing naar artikel 2.1 van het reglement aangegeven dat het bestuur van de corporatie de klachtencommissie beschouwt als een adviseur. De klachtencommissie brengt advies uit over de afhandeling van ingediende klachten en vervolgens is het aan de corporatie om te besluiten wat zij met het advies doet. Naar de mening van de Commissie komt deze zienswijze niet overeen met het uitgangspunt van de klachtbehandeling dat het bestuur van de corporatie alleen om zwaarwegende redenen kan afwijken van het advies van de onafhankelijke klachtencommissie. In het voorbeeldreglement van Aedes uit 2018 is hierover ook expliciet bepaald dat een klachtencommissie een niet bindend advies uitbrengt, maar dat het bestuur van de corporatie alleen schriftelijk en gemotiveerd van dat advies kan afwijken. Gevoegd bij de communicatie met de klager door de corporatie namens de klachtencommissie getuigt de gehanteerde werkwijze naar de mening van de Commissie van een onjuiste vermenging van rollen tussen corporatie en klachtencommissie. Het past niet bij een onafhankelijk opererende klachtencommissie dat deze klachtencommissie met indieners van klachten communiceert namens de bestuurder van de corporatie of andersom, dat de corporatie namens de klachtencommissie met klagers communiceert. De Commissie acht het daarom niet onbegrijpelijk dat [klager] uit de gang van zaken de indruk heeft gekregen dat de klachtencommissie niet onafhankelijk van De Leeuw van Putten opereert. De mate van verwevenheid en rolvermenging tussen het bestuur van De Leeuw van Putten en de klachtencommissie verhoudt zich niet tot een onafhankelijke klachtbehandeling zoals voorgeschreven door de Code.



Conclusie

Alles overziende is de Commissie van oordeel dat De Leeuw van Putten de klacht van [klager] niet adequaat, zorgvuldig en respectvol heeft afgehandeld, als bedoeld in bepaling 2.5 van de Code. De klacht van [klager] bij de Commissie is daarmee gegrond.

Aanbeveling

Op grond van het Reglement kan de Commissie in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen. Van de kant van De Leeuw van Putten is tijdens de hoorzitting van de Commissie aangegeven dat de klachtenprocedure volgens het reglement wellicht niet altijd duidelijk is voor de huurders en dat het goed zou zijn om nog eens naar het reglement van de klachtencommissie te kijken om onduidelijkheden over de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te voorkomen. Opheldering vereisen bijvoorbeeld de bepaling dat de directeur-bestuurder ook klachten kan voorleggen aan de klachtencommissie, het postadres van de klachtencommissie en de berichtgeving vanuit de klachtencommissie naar klagers. De corporatie gaf aan voornemens te zijn het voorbeeldreglement van Aedes uit 2018 te betrekken de modernisering van het klachtenreglement. De Commissie acht dit voornemen een goede en noodzakelijke stap en beveelt De Leeuw van Putten aan om het reglement van de klachtencommissie uit 2004 te vervangen door het voorbeeldreglement van Aedes uit 2018 dat door de minister is aangewezen en op alle toegelaten instellingen van toepassing is.

5. Uitspraak

Het klachtonderdeel dat De Leeuw van Putten de klacht van [klager] niet heeft behandeld, is gegrond.

Het klachtonderdeel dat de klachtencommissie niet op de klacht van [klager] heeft gereageerd, is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van De Leeuw van Putten, 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



Bijlage

Relevante bepalingen uit het Reglement klachtencommissie De Leeuw van Putten, d.d. 11 oktober 2004

Artikel 2

Artikel 2 Taak en positie van de commissie

2.1 De klachtencommissie adviseert de directeur-bestuurder met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten, dan wel draagt er zorg voor dat deze klachten binnen een redelijke termijn door de corporatie worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost.

2.2 Klachten die rechtstreeks bij de directeur-bestuurder worden ingediend, kunnen door de directeur-bestuurder aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

2.3 (...)

Artikel 3

Artikel 3 Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

3.1 De directeur-bestuurder van de corporatie draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

3.2 De commissie bestaat uit drie leden.

3.3 Conform artikel 16 van de statuten worden de leden benoemd en ontslagen door de directeur-bestuurder.

3.3-3.9 (...)

Artikel 4

Artikel 4 Bevoegdheid

4.1 (...)

4.2 De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschilbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur-bestuurder.

4.3 Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij de directeur-bestuurder de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.

4.4 Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan de directeur-bestuurder en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling

Artikel 5

Artikel 5 Voorbereiding van de vergadering

5.1 Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

5.2-5.6 (...)