



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 4 februari 2021

Kenmerk: 2021-005, K-2020-017

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Stichting Woonzorg Nederland, gevestigd te Amstelveen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonzorg

### Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 4 augustus 2020 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonzorg en deze aangevuld met stukken die door de Commissie zijn ontvangen op 17 en 27 augustus en 3 september 2020.
- Woonzorg heeft op 1 september 2020 een reactie gegeven op de klacht.
- [klager] heeft op 6 september 2020 gereageerd op de reactie van Woonzorg.
- Woonzorg heeft op 8 september 2020 aangegeven geen gebruik te maken van de mogelijkheid om op de reactie van [klager] te reageren.
- De Commissie heeft de klacht op 23 september 2020 behandeld en besloten de behandeling van de klacht aan te houden tot de uitspraak van de rechtbank in de procedure tussen partijen.
- Woonzorg heeft desgevraagd op 9 oktober 2020 een reactie gegeven op de klacht over de klachtencommissie en aanvullende correspondentie toegestuurd op 9 en 28 oktober 2020.
- [klager] heeft desgevraagd op 19 oktober 2020 aanvullende correspondentie toegestuurd en gereageerd op de reactie van Woonzorg.
- [klager] en Woonzorg hebben de Commissie de uitspraak van de rechtbank [plaats] van [datum] toegestuurd.
- De Commissie heeft de klacht op 18 november 2020 behandeld en daarbij besloten tot een hoorzitting.
- De hoorzitting is gehouden op 12 januari 2021. De Commissie heeft op 4 februari 2021 uitspraak gedaan.



## Klacht

De klacht van [klager] bij de Commissie luidt – kort gezegd – als volgt:

Ik word als huurder niet gehoord door Woonzorg, niet door de bewonersconsulent en de clustermanager en ook niet door de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Mijn brieven aan Woonzorg worden niet beantwoord en klachten worden niet opgelost. Als Woonzorg al actie onderneemt om gebreken te onderzoeken, dan gebeurt dat pas na lang aandringen van mij als huurder. De klachtencommissie van Woonzorg behandelt mijn klachten niet. Deze situatie duurt al sinds de oplevering van het gebouw drie jaar geleden en betreft niet alleen mij maar ook vele andere huurders uit het complex. Woonzorg komt de Governancecode woningcorporaties niet na. Het mediation traject heeft totaal niet geholpen.

De klacht kent drie onderdelen:

1. De communicatie tussen Woonzorg en [klager] is zodanig dat [klager] zich onvoldoende gehoord voelt door Woonzorg.
2. De klachtencommissie van Woonzorg heeft klachten van [klager] niet behandeld.
3. Woonzorg houdt zich niet aan de afspraken uit de slotovereenkomst na de mediation.

## Feiten

De volgende feiten zijn in voldoende mate komen vast te staan.

[klager] is huurder van een woning in een nieuwbouwcomplex dat bestaat uit vier gebouwen met appartementen voor senioren. Vanaf de oplevering in 2016 uiten huurders klachten over gebreken aan de gebouwen en de gemeenschappelijke binnentuin. Huurders, waaronder [klager], klagen bij Woonzorg over deze gebreken en stellen dat deze te wijten zijn aan ondeugdelijke bouw van het complex. De gebreken betreffen onder meer wateroverlast in kruipruimtes van de woningen en op het middenterrein tussen de gebouwen, bodemverontreiniging (met bouwpuin), afstervende beplanting in tuinen, overlast van muggen en ander ongedierte, tocht in de woningen, ondeugdelijke verwarming en (gevel)geluidshinder. Huurders richten in 2017 een actiecomité op dat in 2018 wordt omgevormd naar een bewonerscommissie. [klager] heeft deel uitgemaakt van het actiecomité en de bewonerscommissie.

[klager] en andere bewoners hebben vele klachten ingediend bij Woonzorg over de verschillende gebreken aan hun woningen en over het nalaten van Woonzorg om die gebreken voldoende te herstellen. [klager] heeft correspondentie met Woonzorg over de gebreken en drie klachten die zij heeft ingediend bij de klachtencommissie van Woonzorg aan de Commissie doen toekomen. Ter ondersteuning heeft [klager] voorbeelden van klachten van andere huurders overgelegd.

Woonzorg reageerde naar de mening van [klager] en andere bewoners vanaf het begin onvoldoende op de klachten, waarna [klager] in 2018 een verzoek indiende bij de Huurcommissie voor huurverlaging wegens gebreken. De Huurcommissie stelde een onderzoek in en deed op [datum] uitspraak. Hierbij kreeg [klager] gelijk, de huur moest worden verlaagd totdat de gebreken aan de ramen, het balkon en de verwarmingsinstallatie zouden zijn verholpen. Woonzorg wendde zich daarop tot de rechter. Tijdens de zitting van de rechtbank op [datum] heeft de rechtbank onder meer verwezen naar mediation, "om de communicatie in de toekomst te verbeteren". Tijdens de mediation zijn onder andere afspraken gemaakt over de communicatie en over klachtenbehandeling. De rechtbank [plaats] heeft op [datum] geoordeeld



dat de woning van [klager] geen gebreken vertoont die dienen te leiden tot een tijdelijke huurvermindering.

### **Standpunt Woonzorg d.d. 1 september 2020**

Woonzorg stelt in reactie op de klacht dat [klager] verzuimt te stellen en te onderbouwen in welk opzicht de Governancecode Woningcorporaties volgens haar wordt geschonden. De brieven die [klager] de afgelopen jaren aan Woonzorg heeft gestuurd zijn, op één brief na, alle van een inhoudelijke reactie voorzien, al is dat niet altijd gebeurd door de geadresseerde. In het mediationtraject is afgesproken dat de correspondentie tussen huurders en Woonzorg via de bewonersconsulent en de clustermanager loopt. Er is een gesprek gepland tussen [klager] en de bestuurder over de ontstane situatie.

De gebreken waarover [klager] klaagt zijn onder de rechter. Dat betekent dat de klacht niet-ontvankelijk is conform art. 12 lid 2 sub e van het Reglement van de Commissie.

In reactie op de stelling dat de klachtencommissie van Woonzorg Nederland drie klachten van [klager] niet heeft behandeld stelt Woonzorg dat deze drie klachten bij haar bekend zijn en dat de formele procedure rondom deze klachten correct is doorlopen. De klacht van 31 juli 2017 is door het lokale team opgelost en daarom niet inhoudelijk beoordeeld op ontvankelijkheid door de klachtencommissie. De twee andere klachten zijn door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard en daardoor niet inhoudelijk behandeld. Dat de klachten niet-ontvankelijk zijn verklaard of via het lokale team zijn opgelost wil niet zeggen dat de klachtencommissie niet goed functioneert of dat er geen aandacht is voor het oplossen van klachten vanuit Woonzorg Nederland.

### **Reactie [klager] d.d. 6 september 2020**

[klager] vindt dat de toon van de reactie van Woonzorg niet overeenkomt met de normen en waarden die zij van Woonzorg verwacht in communicatie met huurders. [klager] stelt dat het bij Woonzorg ontbreekt aan enige vorm van empathie en dat de huurders niet gehoord worden. De uitspraak van de rechter zal daar geen verandering in brengen, vreest [klager]. De bewonerscommissie van het complex heeft een vergelijkbare klacht over de communicatie van Woonzorg met de huurders ingediend bij de klachtencommissie van Woonzorg. De bestuurder van Woonzorg heeft de correspondentie van [klager] ten onrechte opgevat als klagen, terwijl zij, net als de bewonerscommissie, bij de eindverantwoordelijken aandacht wilde vragen voor de problemen in het complex. Daarop is door Woonzorg naar de mening van [klager] onvoldoende gereageerd.

[klager] is van mening dat haar klacht wel ontvankelijk is bij de Commissie omdat deze betrekking heeft op het naleven van de Code terwijl de zaak die dient bij de rechtbank gaat over de uitspraak van de Huurcommissie.

### **Reactie Woonzorg d.d. 8 september 2020**

Woonzorg heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid op de reactie van [klager] te reageren. Het inhoudelijke standpunt van Woonzorg is niet weerlegd, en de reactie van [klager] gaat primair in op de zaak die bij de rechtbank ligt en de klacht inzake de communicatie, die bij de klachtencommissie dient. Woonzorg wacht die behandelingen af.



## Toetsingskader

Voordat de Commissie de klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klachten mag oordelen.

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...)

e. het verzoek betrekking heeft op zaken die in behandeling zijn bij een rechter, huurcommissie of arbiter, of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan; (artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties, hierna: het Reglement)

f. het verzoek betrekking heeft op een klacht die ontvankelijk kan zijn bij een klachtencommissie (...), en de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd; (artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement)

g. het verzoek betrekking heeft op een klacht die de indiener heeft ingediend bij een klachtencommissie (...) en/of die klachtencommissie reeds uitspraak op de klacht heeft gedaan, de commissie biedt geen vorm van hoger beroep; (artikel 12 lid 2 onder g van het Reglement)

h. in uitzondering op het bepaalde onder g. kan het verzoek wel ontvankelijk zijn indien de daar bedoelde klachtencommissie de klacht niet in behandeling heeft genomen (...); (artikel 12 lid 2 onder h van het Reglement)

Ontvankelijke klachten worden voor de inhoudelijke behandeling getoetst aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Van belang zijn de volgende principes uit de Code.

Principe 1 Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen de maatschappelijke opdracht

Hierbij gelden onder meer de volgende bepalingen:

1.2. Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie: hun gedrag is van invloed op het functioneren en de reputatie van de organisatie en de hele sector. (...)

1.3. De principes en bepalingen van de code werken door in de hele corporatie. Het bestuur is ervoor verantwoordelijk dat ook medewerkers handelen volgens de waarden van de Governancecode woningcorporaties.

Principe 2 Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

2.5. De corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is.

Principe 4 Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

4.4. (...) Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog. De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.



### **Ontvankelijkheid van de klachten**

1. De communicatie tussen Woonzorg en [klager] is zodanig dat [klager] zich onvoldoende gehoord voelt door Woonzorg.

De klacht van [klager] betreft de communicatie door de medewerkers, het bestuur en de Raad van Commissarissen (hierna: RvC) van Woonzorg. Tijdens de hoorzitting van de Commissie is door partijen aangegeven dat de communicatie tussen [klager] enerzijds en de medewerkers, het bestuur en de RvC van Woonzorg anderzijds bij de mediation aan de orde is gekomen. Daarover zijn blijkens de slotovereenkomst na mediation ook afspraken gemaakt. Door ondertekening van de slotovereenkomst op 27 september 2019 hebben alle betrokkenen zich aan die afspraken gebonden. Deze voor partijen bindende afspraken zijn als vorm van geschilbeslechting in hun strekking vergelijkbaar met een partijen bindend oordeel van de rechter en het bindend advies van de Huurcommissie of een arbiter, zoals bedoeld in art. 12 lid 2 onder e van het Reglement van de Commissie. Deze niet-ontvankelijkheidsgrond is daarmee naar de mening van de Commissie ook van toepassing op de slotovereenkomst na mediation. Dit betekent dat de Commissie de klacht van [klager] over de communicatie met Woonzorg niet-ontvankelijk acht tot de datum van de slotovereenkomst na mediation, dus tot 27 september 2019. De klacht over de communicatie na genoemde datum is wel ontvankelijk. Daarover kan de Commissie dus wel inhoudelijk oordelen.

2. De klachtencommissie van Woonzorg heeft klachten van [klager] niet behandeld.

[klager] stelt drie klachten te hebben ingediend bij de klachtencommissie van Woonzorg, die deze klachten echter niet heeft behandeld. De Commissie acht de klachten van [klager] over het niet inhoudelijk behandelen door de klachtencommissie ontvankelijk op grond van art. 12 lid 2 sub h van het Reglement van de Commissie.

3. Woonzorg houdt zich niet aan de afspraken uit de slotovereenkomst na mediation.

[klager] stelt dat de mediation niet heeft geholpen, dat er geen verbetering is in de klachtenbehandeling en dat er niets is veranderd.

Principe 1 van de Code bepaalt dat leden van bestuur en RvC waarden en normen hanteren die passen bij de maatschappelijke opdracht van de corporatie. Bepaling 1.2 vermeldt dat bestuur en RvC zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie. De Commissie overweegt dat het nakomen van afspraken in een door Woonzorg ondertekende slotovereenkomst na mediation behoort tot hetgeen moet worden begrepen onder de waarden en normen zoals bedoeld in principe 1 van de Code. De Commissie acht de klacht over het niet nakomen van de slotovereenkomst na mediation daarom ontvankelijk.

### **Beoordeling van de klachten**

1. De communicatie tussen Woonzorg en [klager] is zodanig dat [klager] zich onvoldoende gehoord voelt door Woonzorg.

De Commissie maakt onderscheid tussen de klachten over de communicatie door de medewerkers, door het bestuur en door de RvC van Woonzorg. In het hiernavolgende worden alleen de klachten behandeld die betrekking hebben op communicatie ná de slotovereenkomst na mediation van 27 september 2019.



Klachtonderdeel 1.a. De communicatie door de medewerkers

[klager] dient op 29 april 2020 een klacht in over water in de kruipruimte waardoor daar veel muggen en vliegmotjes zijn. De ongediertebestrijding met paraffine heeft volgens [klager] in drie jaar tijd al vijf keer plaatsgevonden. Deze paraffine is niet goed voor de gezondheid van de mens, aldus [klager].

De clustermanager antwoordt op 27 mei 2020 dat hij de klacht samen met de bewonersconsulent en technisch manager heeft besproken. Hij vermeldt in zijn schriftelijke reactie "*volledigheidshalve*" weer te geven wat de bewonersconsulent diezelfde dag al mondeling aan [klager] heeft overgebracht.

In deze schriftelijke reactie staat voorts dat gelet op de hydrostatische druk geregeld grondwater in de kruipruimte te verwachten zal zijn en dat dit, hoewel niet prettig, vrij normaal is in het westen van Nederland waar de woningen doorgaans beneden zeeniveau gelegen zijn. In [woonplaats] is relatief gezien veel overlast van muggen, die [klager] helaas ook ervaart, aldus de clustermanager. Tot slot wordt in de schriftelijke reactie opgemerkt dat het hebben van grondwater in de kruipruimte strikt genomen geen technisch probleem is. Daaraan wordt toegevoegd: "*Echter, is het belangrijker om op te merken dat dit geen gezondheidsproblemen oplevert*".

[klager] heeft op de aan de Commissie toegezonden schriftelijke reactie van de clustermanager aangetekend dat in ieder benedenhuis ieder jaar in de kruipruimte wordt gespoten voor de muggen en dat dit niet bevorderlijk is voor de gezondheid.

De Commissie stelt vast dat de clustermanager de klacht van [klager] samen met twee relevante collega's heeft besproken, dat de bewonersconsulent de reactie op de klacht mondeling met [klager] heeft gecommuniceerd en dat [klager] deze reactie volledigheidshalve diezelfde middag ook op schrift heeft ontvangen. Voorts stelt de Commissie vast dat de clustermanager op alle aspecten van de klacht van [klager] heeft gereageerd. De Commissie ziet dan ook onvoldoende grond om te oordelen dat bepaling 4.4 van de Code, die van de corporatie een respectvolle dialoog vraagt in de dagelijkse omgang met haar huurders, is geschonden. Wel merkt de Commissie op dat het met betrekking tot de zorg van [klager] omtrent de gezondheid mogelijk beter ware geweest om niet alleen mee te delen dat de ongediertebestrijding geen gezondheidsproblemen oplevert, maar ook toe te lichten waarom zulke problemen niet kunnen of zullen ontstaan. Dit mede in het licht van de slotovereenkomst na mediation, waarin vermeld is dat de bewoners het vertrouwen in Woonzorg zijn kwijtgeraakt en waarin door Woonzorg erkend is dat "*de bewoners in het verleden geen of onbevredigende antwoorden hebben gehad op vragen en klachten*".

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht over de communicatie door medewerkers ongegrond is.

De Commissie voegt hier ter verduidelijking aan toe, dat zij kennis heeft genomen van het standpunt van [klager] in haar e-mail van 29 juni 2020 aan de bestuursvoorzitter van Woonzorg, dat de muggen en vliegmotjes samenhangen met de ondoorlatendheid van de grond vanwege daar aanwezig bouwpuin. [klager] verschilt dus van mening met Woonzorg over de oorzaak van het water in de kruipruimte. De klacht van [klager] over de communicatie beoordeelt de Commissie echter vanuit het voeren van de door de Code vereiste respectvolle dialoog. Dat betekent dat de Commissie zich niet buigt over de gestelde (oorzaken van de) gebreken van het gebouw en de gestelde daarmee samenhangende overlast.



#### Klachtonderdeel 1.b. De communicatie door het bestuur

De Commissie stelt met betrekking tot de communicatie door het bestuur van Woonzorg het volgende vast. [klager] heeft op 7 juli 2020 een klacht over de bestuursvoorzitter ingediend bij de RvC over door de bestuursvoorzitter onbeantwoorde aangetekende brieven, en door anderen dan de bestuursvoorzitter beantwoorde e-mails met slechts korte reacties. De bestuursvoorzitter wordt gebrek aan betrokkenheid verweten. Op 23 juli 2020 heeft de bestuursvoorzitter "Namens de Raad van Commissarissen" hierop gereageerd. In deze reactie wordt, voor zover hier van belang, vermeld dat de bestuursvoorzitter samen met de bewonersconsulent een gesprek wil aangaan met [klager] en wordt een voorstel voor inplanning van dat gesprek gedaan.

De Commissie overweegt ten aanzien hiervan het volgende. Zoals [klager] terecht schrijft aan de bestuursvoorzitter op 29 juli 2020 en aan de RvC op 3 augustus 2020, gaat het niet aan dat een voorzitter van een Raad van Bestuur reageert op een klacht, gericht aan de RvC, over de voorzitter van de Raad van Bestuur. Dit strookt niet met hetgeen de Code bedoelt met een respectvolle dialoog. [klager] kon de indruk krijgen dat sprake was van – in haar woorden – "een doofpot". De Commissie is van oordeel dat de klacht van [klager] met betrekking tot deze handelwijze van de bestuursvoorzitter gegrond is.

De bestuursvoorzitter heeft overigens desgevraagd ter zitting erkend dat de brief van de RvC afkomstig had moeten zijn en dat als regel een RvC zelf behoort te reageren op een bij de RvC ingediende klacht over een bestuurder.

#### Klachtonderdeel 1.c. De communicatie door de Raad van Commissarissen

De RvC reageert op 4 augustus 2020 op de brief van [klager] van 7 juli 2020. [klager] klaagt bij de RvC over de gebreken van het gebouw, over het gebrek aan betrokkenheid van de bestuursvoorzitter en over het niet beantwoorden door de RvC van eerdere brieven van haar. De Commissie gaat op deze drie onderdelen in het hiernavolgende in.

De Commissie overweegt in de eerste plaats betreffende de klacht van [klager] ten aanzien van communicatie over de gebreken aan het gebouw het volgende. In de schriftelijke reactie van de RvC wordt met betrekking tot de inhoud van de problematiek van [het wooncomplex] toegelicht dat de RvC daarover als toezichthouder geen inhoudelijk oordeel heeft, maar dat zij wel toezicht houdt op het zorgvuldig omgaan met alle belangen. Daarom volgt de RvC de lopende juridische procedure en wacht de uitspraak van de rechtbank af, aldus de RvC. Deze reactie acht de Commissie niet onzorgvuldig.

De Commissie overweegt in de tweede plaats ten aanzien van de brieven aan de RvC die volgens [klager] niet zijn beantwoord, dat dit correspondentie betreft die heeft plaatsgevonden voordat de slotovereenkomst na mediation was ondertekend. De correspondentie betrof onder andere verzoeken aan de huurderscommissaris om een persoonlijk gesprek over de gebreken van het gebouw, welke correspondentie deels door de bestuursvoorzitter is beantwoord. Bij de hoorzitting van de Commissie is door Woonzorg gesteld dat bij het gesprek over de communicatie tijdens de mediation naast concrete voorbeelden ook algemeen over de communicatie is gesproken en dat die met de RvC daartoe ook behoorde. Tijdens de mediation is de rol van de RvC als toezichthouder geëxpliciteerd, aldus Woonzorg tijdens de hoorzitting. [klager] heeft dit niet weersproken. De Commissie overweegt dat de gestelde niet beantwoording door de RvC van aan haar gerichtte correspondentie onderdeel heeft uitgemaakt van de mediation. In de slotovereenkomst wordt vermeld dat "de bewoners in het verleden geen of onbevredigende antwoorden hebben gehad op vragen en klachten", dat voorbeelden zijn besproken "waarin ofwel geen follow-up is gegeven ofwel het aan duidelijke terugkoppeling heeft ontbroken" en dat "namens WZN" excuses zijn aangeboden voor omissies aan de kant van Woonzorg. Gelet hierop acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat de RvC, onderdeel



uitmakend van Woonzorg, niet inhoudelijk is teruggekomen op de klacht van [klager] over niet of onvoldoende beantwoording van brieven en e-mails van [klager].

De Commissie overweegt in de derde plaats ten aanzien van de klacht van [klager] over het niet reageren op haar klacht over de bestuursvoorzitter het volgende. De RvC gaat in zijn brief van 4 augustus 2020 op haar klacht over de bestuursvoorzitter in door allereerst in te gaan op haar stelling dat de Raad van Bestuur niet heeft onderkend dat de bouw van het [wooncomplex] niet in orde was: *"Onze beeldvorming is dat juist om die reden een huurkorting is gegeven"*. [klager] stelt in haar e-mail aan de RvC van 9 augustus 2020 dat zij pas het laatste jaar huurkorting heeft gekregen omdat haar juriste Woonzorg daarop heeft gewezen. De Commissie stelt vast dat de RvC spreekt over haar 'beeldvorming' en kan daarmee niet uitsluiten dat de RvC niet of onvoldoende op de hoogte was van de precieze situatie.

Voorts vermeldt de RvC in zijn brief van 4 augustus 2020 ten aanzien van de klacht van [klager] over de bestuursvoorzitter: *"Wij betreuren het zeer dat u in de ontwikkelingen rond [het wooncomplex] in de afgelopen jaren een gebrek aan betrokkenheid en bereikbaarheid hebt ervaren vanuit Woonzorg Nederland en in het bijzonder vanuit de Raad van Bestuur. Ook waarderen wij het dat u graag tot een oplossing wilt komen in een goede verstandhouding. Wij zullen de situatie rondom [het wooncomplex] met de Raad van Bestuur bespreken. Van de Raad van Bestuur hebben wij begrepen dat een gesprek tussen u en [de bestuursvoorzitter] binnenkort zal worden ingepland. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd"*. De Commissie overweegt dat [klager] in haar brief van 7 juli 2020 stelt dat na de ervaringen de afgelopen drie jaren de situatie met de bestuursvoorzitter niet zo door kan gaan: *"(...) wij raden de Raad van Commissarissen dan ook zeer stellig aan om de situatie met [de bestuursvoorzitter] ernstig onder de loep te nemen. Dit zouden wij zeer op prijs stellen"*. Blijkens de reactie van de RvC heeft deze de brief van [klager] niet als een formele klacht opgevat en het aankomende gesprek tussen [klager] en de bestuursvoorzitter betrokken in de afhandeling van – in de bewoordingen van de RvC – het *"beklag over de houding van de Raad van Bestuur"*. Dit is naar het oordeel van de Commissie niet geheel onbegrijpelijk. Wel was het – gelet op de klachten van [klager] over de communicatie met zowel de Raad van Bestuur als de RvC – wenselijk geweest als de RvC had aangegeven ook na het gesprek tussen [klager] en de bestuursvoorzitter met laatstgenoemde te willen spreken en daarover [klager] te informeren. Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat er onvoldoende grond is om te oordelen dat de RvC van Woonzorg met de brief van 4 augustus 2020 in strijd met de Code heeft gehandeld.

De klacht van [klager] over de communicatie door Woonzorg na september 2019 is ongegrond voor zover het de communicatie door de medewerkers en de RvC betreft. De klacht van [klager] betreffende het afhandelen van haar klacht bij de RvC over de bestuursvoorzitter door laatstgenoemde zelf, is gegrond.

2. De klachtencommissie van Woonzorg heeft klachten van [klager] niet behandeld.

[klager] stelt dat de klachtencommissie van Woonzorg drie van haar klachten niet heeft behandeld. De Commissie toetst deze klachten aan artikel 2.5 van de Code.

#### Klachtonderdeel 2.a. De klacht van 31 augustus 2017

[klager] heeft op 31 augustus 2017 een klacht ingediend over de grond in de tuin van haar woning en in de binnentuin van het complex. [klager] heeft hierop geen reactie ontvangen van de klachtencommissie. Woonzorg stelt dat de klacht is opgelost via het lokale team en dat de klachtencommissie daarom de klacht niet behandeld heeft. De communicatie over het oplossen van de klacht heeft via het lokale team plaatsgevonden, aldus Woonzorg, onder verwijzing naar enige acties die in de tuin hebben plaatsgevonden en het aanbod van een tegemoetkoming.





De Commissie overweegt ten aanzien van deze klacht het volgende. Vast staat dat de klacht niet in behandeling is genomen door de klachtencommissie. Vast staat tevens dat de klachtencommissie geen bericht aan [klager] heeft gezonden, ook niet over het niet in behandeling nemen van de klacht. Op grond van art. 6.4 van het eigen reglement had de klachtencommissie [klager] echter bericht moeten sturen over het doorsturen van de klacht ter behandeling aan de werkorganisatie van Woonzorg. Nu dit is nagelaten heeft de klachtencommissie niet volgens het eigen reglement gehandeld. Waar artikel 2.5 van de Code bepaalt dat sprake moet zijn van *“een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden”*, wordt daarmee ook bedoeld dat de klachtencommissie volgens haar eigen reglement moet handelen. De Commissie is van oordeel dat in strijd met de Code is gehandeld. Deze klacht van [klager] is gegrond.

#### Klachtonderdeel 2.b. De klacht van 7 september 2017

[klager] heeft op 7 september 2017 een klacht ingediend over een gedraging van een bewonersconsulente jegens [klager]. De klachtencommissie bericht [klager] op 2 oktober 2017 dat deze klacht niet-ontvankelijk is en niet in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie vermeldt de klacht door te sturen naar de clustermanager voor verdere afhandeling.

De Commissie overweegt allereerst dat zij als regel niet treedt in de inhoudelijke beoordeling van niet-ontvankelijkheidsverklaringen van klachtencommissies. Indien echter een klachtencommissie met betrekking tot de ontvankelijkheid van een klacht klaarblijkelijk niet volgens het eigen reglement handelt, betreft de klacht de deugdelijkheid van de klachtenprocedure van de corporatie en mag de Commissie deze op grond van artikel 2.5 van de Code beoordelen.

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie op 2 oktober 2017 de niet-ontvankelijkheid van de klacht van [klager] als volgt heeft gemotiveerd: *“De Klachtencommissie behandelt geen klachten die gaan over het functioneren van een werknemer van Woonzorg Nederland”*. In het in 2017 van toepassing zijnde reglement van de klachtencommissie is in artikel 1 onder e als definitie van een klacht het volgende opgenomen: *“Elke schriftelijke uitlating van een huurder ..., waarbij deze opkomt tegen een handelen of nalaten van werknemers van Woonzorg Nederland ....”* Daarmee staat vast dat volgens dit reglement bij de klachtencommissie geklaagd kan worden over gedragingen van medewerkers van Woonzorg. De motivering van de niet-ontvankelijkheid door de klachtencommissie en daarmee het om die reden niet in behandeling nemen van de klacht van [klager] is in strijd met het eigen reglement, waarmee de klacht van [klager] gegrond is.

Tijdens de hoorzitting heeft Woonzorg aangegeven dat de klachtencommissie haar heeft bericht dat deze klacht niet-ontvankelijk werd verklaard omdat de corporatie niet eerst in de gelegenheid was gesteld de klacht op te lossen. De klacht was volgens Woonzorg dus hoe dan ook niet-ontvankelijk. De Commissie overweegt dat in dat geval een geheel andere reden in de niet-ontvankelijkheidsverklaring is opgenomen dan was bedoeld. Aangezien dit strijdt met de zorgvuldigheid van afhandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 2.5 van de Code, is ook in die situatie de klacht van [klager] gegrond. Daaraan doet niet af dat de klacht hoe dan ook niet-ontvankelijk was.

#### Klachtonderdeel 2.c. De klacht van 25 maart 2019

[klager] heeft op 25 maart 2019 een klacht ingediend over tocht en kou in de woning, overlast van ongedierte en water in de kruipruimte en over de grond in de tuin. De klachtencommissie berichtte op 26 maart 2019 aan [klager] dat de klacht op grond van artikel 5 iv van het



klachtenreglement niet-ontvankelijk was omdat deze al in behandeling was bij andere bevoegde instanties. De klachtencommissie heeft de klacht volledigheidshalve doorgestuurd aan het lokale team. [klager] berichtte dezelfde dag (26 maart 2019) aan de klachtencommissie dat de klacht over de tuin inderdaad aan de orde zou komen in de lopende rechtszaak, maar dat de klacht over de centrale hal een nieuwe klacht was. Daarop berichtte de klachtencommissie op 10 mei 2019 dat men nader onderzoek had gedaan. Omdat de klacht over de gebreken in de centrale hal mogelijk samenhang met de gebreken die in de rechterlijke procedure aan de orde konden komen, was het niet wenselijk dat de klachtencommissie daarover een oordeel zou uitspreken. De klacht was niet-ontvankelijk, aldus de klachtencommissie.

Volgens het reglement van de klachtencommissie dat in 2019 van toepassing was, is een klacht over een uitspraak van de Huurcommissie of de rechtbank niet-ontvankelijk. In dit geval was er nog geen rechterlijke uitspraak, maar was wel al sprake van behandeling bij de rechtbank. De Commissie acht het niet onbegrijpelijk dat de klachtencommissie het reglement zo uitlegt dat een klacht ook niet-ontvankelijk wordt verklaard als over het onderwerp van de klacht een rechtszaak loopt.

Met betrekking tot de centrale hal overweegt de Commissie dat de klachtencommissie nader onderzoek heeft gedaan en op grond van de mogelijke samenhang van de gebreken over de centrale hal met de gebreken die bij de rechtbank in behandeling waren een inschatting heeft gemaakt van de reikwijdte van hetgeen de rechtbank zou behandelen. De Commissie is van oordeel dat dit op zichzelf genomen onvoldoende grond is om te concluderen tot strijd met artikel 2.5 van de Code. Deze klacht van [klager] is ongegrond.

De klacht van [klager] bij de Commissie, dat de klachtencommissie drie klachten niet heeft behandeld, is voor wat betreft twee klachten bij de klachtencommissie gegrond (klachtonderdeel 2a en 2b) en voor wat betreft één klacht bij de klachtencommissie ongegrond (klachtonderdeel 2c).

### 3. Woonzorg houdt zich niet aan de afspraken uit de slotovereenkomst mediation.

#### Klachtonderdeel 3.a. De communicatie

[klager] stelt dat de in de slotovereenkomst gemaakte afspraken over de communicatie niet tot verbetering hebben geleid en niets hebben opgelost.

Woonzorg heeft tijdens de hoorzitting betwist dat de afspraken uit de slotovereenkomst niet worden nagekomen en stelt dat de bewonersconsulent snel reageert op klachten, meldingen en vragen van huurders.

De Commissie stelt vast dat de afspraken in de slotovereenkomst over de communicatie procedureel van karakter zijn. Aangegeven wordt bij wie men klachten of andere zaken kan melden en wie binnen welke termijn terugkoppelt. De afspraken over de klachtenbehandeling betreffen zowel de interne klachtenbehandeling bij Woonzorg als de externe klachtenprocedure bij de klachtencommissie. De Commissie overweegt dat [klager] ten aanzien van deze (procedurele) afspraken niet heeft geconcretiseerd dat Woonzorg zich hieraan niet houdt. De klacht van [klager] over het niet nakomen van de afspraken in de slotovereenkomst over communicatie is daarom ongegrond. Voor zover [klager] doelt op de inhoudelijke communicatie door Woonzorg en de afhandeling van haar klachten door de klachtencommissie, verwijst de Commissie naar hetgeen hiervoor in deze uitspraak hierover is opgenomen.



### Klachtonderdeel 3.b. De reactietermijnen

[klager] heeft aangegeven dat er geen veranderingen zijn ten aanzien van de in de slotovereenkomst opgenomen afspraken betreffende reactietermijnen na klachten. De Commissie stelt vast dat de slotovereenkomst vermeldt: *"In de procedure Klachtbehandeling wordt geen melding gemaakt van reactietermijnen. De procedure wordt op dit moment herzien. [De bewonersconsulent] zegt toe het onderwerp reactie-termijn onder de aandacht te brengen bij WZN"*. Woonzorg stelt tijdens de hoorzitting dat dit laatste is geschied en dat uiterlijk binnen twee maanden na het indienen van een klacht uitspraak moet worden gedaan. Van de zijde van de huurders wordt in reactie hierop ter zitting gesteld dat de termijn altijd al twee maanden was.

De Commissie overweegt als volgt. Het vermeldde in de slotovereenkomst met betrekking tot het ontbreken van reactietermijnen kan de Commissie niet volgen aangezien in de procedure Klachtbehandeling reactietermijnen zijn opgenomen. Omdat tijdens de hoorzitting het geschil zich heeft toegespitst op de termijn van twee maanden, overweegt de Commissie ten aanzien daarvan het volgende.

Zoals door partijen is bevestigd, is na de mediation een ander reglement vastgesteld. De Commissie constateert dat in het reglement uit 2012 een reactietermijn is opgenomen van twee maanden in artikel 10.4, die het advies van de klachtencommissie aan het bestuur betreft:

*"10.4. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht ontvangen is, haar advies schriftelijk uit aan de Raad van Bestuur. Deze termijn kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht."*

*10.8. De klager krijgt een afschrift van dit advies zodra het advies aan de Raad van Bestuur wordt uitgebracht."*

In 2020 is een nieuw reglement vastgesteld. Anders dan in het voorgaande reglement wordt hierin (artikel 7.1) bepaald dat bij inhoudelijke behandeling van klachten partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. Het reglement uit 2020 bevat in artikel 9.5 voor het uitbrengen van advies aan bestuur en klager een voorkeurstermijn van drie weken na de hoorzitting die op grond van artikel 7.2 wordt gepland nadat alle stukken zijn ontvangen:

*"9.5. De klachtencommissie brengt bij voorkeur binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager."*

*7.2. De klachtencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting".*

De reactietermijn van twee maanden voor het uitbrengen van advies uit het oude reglement is daarmee in het nieuwe reglement vervangen door een reactietermijn verbonden aan de datum van de hoorzitting, waarbij het advies van de klachtencommissie gelijktijdig aan klager wordt uitgebracht. De Commissie is van oordeel dat hieruit niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van onzorgvuldigheid of van onduidelijkheid. Evenmin komt de Commissie hiermee toe aan het oordeel dat afspraken met betrekking tot reactie-termijnen in de slotovereenkomst na mediation niet zijn nagekomen. De klacht van [klager] is ongegrond.



## **Uitspraak**

De klacht over de communicatie door Woonzorg is niet-ontvankelijk voorzover het betreft communicatie die heeft plaatsgevonden voor de datum van de slotovereenkomst na mediation (27 september 2019). De klacht dat na de slotovereenkomst de communicatie tussen Woonzorg en [klager] zodanig is dat [klager] zich onvoldoende gehoord voelt door Woonzorg is ongegrond ten aanzien van de communicatie door de medewerkers en de Raad van Commissarissen. De klacht ten aanzien van de communicatie door de bestuursvoorzitter na de slotovereenkomst (zijn brief van 23 juli 2020) is gegrond.

De klacht dat de klachtencommissie van Woonzorg drie klachten van [klager] niet heeft behandeld is ten aanzien van twee klachten gegrond en ten aanzien van één klacht ongegrond.

De klacht dat Woonzorg zich niet houdt aan de afspraken uit de slotovereenkomst na mediation is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck

Voorzitter

De uitspraak wordt toegezonden aan:

- [klager], conform art. 14 lid 3 van het Reglement
- De bestuurder van Woonzorg Nederland, conform art. 14 lid 3 van het Reglement

Een afschrift van de uitspraak wordt toegezonden aan:

- de Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland, conform art. 14 lid 6 van het Reglement
- het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 14 lid 7 van het Reglement