



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 17 februari 2022  
Kenmerk 2022-U-03, K-2021-021

### 1. Partijen

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

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Ymere.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 13 oktober 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Ymere.
- Ymere heeft op 8 november 2021 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 11 november 2021 een reactie gegeven op het standpunt van Ymere.
- Ymere heeft daar op 22 november 2021 op gereageerd.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 21 januari 2022.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat uit drie onderdelen:

1. De afhandeling en verslaglegging van het geschil door de onafhankelijke Geschillenadviescommissie Ymere (hierna: GAC) omvat fundamentele onvolkomenheden en is inadequaat en onzorgvuldig uitgevoerd, waardoor haar onafhankelijkheid en zorgvuldigheid geschonden is.
2. De afhandeling en verslaglegging van het geschil door de Directie van Ymere is niet adequaat, integer en zorgvuldig gebeurd.
3. Ymere schiet tekort in de uitvoering van haar eigen Splitsingsplan voor wat betreft de retourliberalisatie.

### 4. Bevoegdheid van de Commissie en ontvankelijkheid klachten

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 governancekwesties waarover in de Code regels zijn gesteld.



In het Reglement is ook bepaald dat een klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk is als diezelfde klacht al is beoordeeld door de klachtencommissie van de woningcorporatie.

Dit betekent dat de Commissie op basis van de klacht van [klager] de zorgvuldigheid van de klachtbehandeling zal beoordelen. Het inhoudelijke geschil tussen [klager] en Ymere gaat over de vraag of [klager] wel of niet in aanmerking komt voor de zogeheten retourliberalisatie. Daar zal de Commissie niet over oordelen, omdat de Code daar niet over gaat.

Ymere betwist de ontvankelijkheid van het eerste klachtonderdeel voor zover [klager] met deze klacht een hernieuwde beoordeling beoogt van het oorspronkelijke geschil – over de retourliberalisatie – dat [klager] heeft voorgelegd aan de GAC. De Commissie stelt vast dat [klager] met klachtonderdeel 1 het oordeel van de Commissie vraagt over de procedure bij en de onafhankelijkheid van de GAC. Dit vormt een klacht in de zin van het Reglement van de Commissie die getoetst kan worden aan bepaling 2.5 van de Code en is daarmee ontvankelijk.

Over klachtonderdeel 3 heeft de GAC uitspraak gedaan. Daarom is deze klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk op grond van art. 12 lid 2 onder g van het Reglement.

De conclusie is dat klachtonderdeel 3 onbesproken blijft. De Commissie zal wel ingaan op de klachtonderdelen 1 en 2.

## **5. Klachtonderdeel 1: Klachtbehandeling GAC**

[Klager] stelt dat de afhandeling en verslaglegging van het geschil door de GAC fundamentele onvolkomenheden omvat en inadequaat en onzorgvuldig is uitgevoerd, waardoor haar onafhankelijkheid en zorgvuldigheid geschonden is.

De klachtenprocedure bij de GAC is blijkens de stukken als volgt verlopen. [Klager] heeft op 4 februari 2021 een klacht ingediend bij de GAC. De GAC heeft op 3 maart 2021 de indiening van de klacht bevestigd en tevens een geschilomschrijving opgesteld en aangegeven hoe de procedure zal verlopen. Ymere heeft op 16 maart 2021 op de klacht gereageerd. De GAC heeft op 8 april 2021 een hoorzitting gehouden waarna Ymere op 14 april 2021 antwoord heeft gegeven op nadere vragen. [Klager] heeft na verkregen toestemming van de GAC op 20 april 2021 een reactie op deze brief gestuurd. [Klager] heeft op 20 mei 2021 bij de GAC geïnformeerd naar het advies waarbij de GAC heeft aangegeven dat zij op 3 juni 2021 een beslissing zou nemen. De GAC heeft op 3 juni 2021 uitspraak gedaan en het bestuur van Ymere geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. Deze uitspraak is op 4 juni aan [klager] gezonden waarna [klager] op 6 juni 2021 een reactie op het advies heeft gestuurd aan de GAC.

[Klager] voert drie specifieke gedragingen van de GAC aan die in strijd zouden zijn met de Code.

Ten eerste zouden er fundamentele procedurele en inhoudelijke onjuistheden staan in de verslaglegging en het advies van de GAC. Ymere stelt in haar reactie op de klacht dat navraag bij de voorzitter van de GAC heeft geleerd dat er geen fundamentele onvolkomenheden hebben plaatsgevonden bij de behandeling van het geschil dat [klager] aan de GAC heeft voorgelegd.

De Commissie stelt vast dat het reglement van de GAC niet voorschrijft dat het advies alle processtukken en de aanwezigen bij de hoorzitting moet vermelden. Dat bij de hoorzitting drie medewerkers van Ymere aanwezig waren terwijl er slechts twee in de uitnodiging werden genoemd acht de Commissie minder gelukkig, maar vormt geen fundamentele procedurele onjuistheid, mede omdat [klager] door deze omissie niet is benadeeld.

Ten tweede stelt [klager] dat de GAC in het onderhavige geschil niet in overeenstemming met een aantal bepalingen uit haar reglement heeft gehandeld. De Commissie overweegt dat niet elke schending van een vormvoorschrift uit het reglement van de GAC een schending van de Code vormt, maar dat dit naar de omstandigheden moet worden beoordeeld. De Commissie stelt vast



dat het advies van de GAC niet binnen de door het reglement voorgeschreven termijn is uitgebracht. Maar in de omstandigheden van het geval, waarbij de GAC beide partijen na de hoorzitting in de gelegenheid heeft gesteld aanvullende informatie aan te leveren, was dat niet onbegrijpelijk. Bovendien was [klager] op de hoogte gesteld van de reden van het uitstel en van de datum waarop de GAC een beslissing zou nemen. Deze handelwijze getuigt naar het oordeel van de Commissie niet van onzorgvuldig handelen van de kant van de GAC. Dat de ontvangstbevestiging van de klacht geen verwijzing naar het reglement bevatte en niet binnen de voorgeschreven termijn is verstuurd is weliswaar niet volgens het reglement, maar daar staat tegenover dat [klager] het reglement heeft gevonden en de brief van de GAC een klachtomschrijving bevat en uitvoerige informatie over de procedure bij de GAC inclusief een voorlopige datum voor de hoorzitting.

De Commissie is dan ook van oordeel dat genoemde omissies niet van fundamentele aard zijn, mede omdat [klager] daardoor niet is benadeeld.

De Commissie stelt vast dat het reglement van de GAC geen voorschriften bevat over het doorsturen van stukken nadat het schriftelijke en mondelinge debat tussen partijen is beëindigd. Uit het advies van de GAC blijkt dat het nagekomen processtuk 9 van [klager] is meegenomen bij de beslissing en dat de GAC dit stuk op 3 juni 2021 met het advies aan Ymere heeft gestuurd. De Commissie is van oordeel dat deze handelwijze niet getuigt van onzorgvuldig handelen van de zijde van de GAC en dat [klager] daardoor niet is benadeeld.

Ten derde stelt [klager] dat de GAC niet integer en onafhankelijk heeft gehandeld omdat in het advies ten onrechte de aanwezigheid bij de hoorzitting van een juridisch adviseur van Ymere is vermeld en de GAC niet heeft gereageerd op de opmerking van [klager] daarover. Ymere wijst erop, voor zover hier nog van belang, dat het reglement van de GAC conform het voorgeschreven voorbeeldreglement van Aedes is en dat daarin ter bewaking van de onafhankelijkheid diverse waarborgen zijn opgenomen. De Commissie acht de klacht over de integriteit en onafhankelijkheid van de GAC onvoldoende onderbouwd.

Gelet op het bovenstaande beoordeelt de Commissie klachtonderdeel 1 als ongegrond. Bij de afhandeling van de klacht van [klager] heeft de GAC niet in strijd met bepaling 2.5 van de Code gehandeld.

De Commissie voegt hier nog het volgende aan toe. Uit een oogpunt van zorgvuldige communicatie tussen Ymere en [klager], een respectvolle dialoog als bedoeld in de Code, is in de ogen van de Commissie het volgende van belang. [Klager] is huurder van het complex [naam complex] dat in eigendom is van Ymere. [Klager] wenst in aanmerking te komen voor zogeheten retourliberalisatie. Vanuit governance perspectief is van belang of [klager] een deugdelijke, begrijpelijke motivering heeft ontvangen van de redenen waarom [klager] daarvoor niet in aanmerking komt. De Commissie stelt vast dat op de hoorzitting van de GAC op 8 april 2021 aanvullende vragen zijn gesteld aan Ymere over de uitkomsten van het gevoerde scheidingsbeleid voor het complex waarin [klager] woont. Het scheidingsbeleid gaat kort gezegd over de scheiding van het corporatiebezit tussen de sociale huursector en de vrije huursector. Ymere heeft op 14 april 2021 antwoord gegeven op deze nadere vragen. Die beantwoording is doorgestuurd naar [klager]. In die beantwoording is stapsgewijs beschreven hoe de splitsing is uitgevoerd en tot welke uitkomst dat voor specifieke adressen heeft geleid, waaronder het adres van [klager]. Specifiek is gemotiveerd waarom geen aanbod voor zogeheten retourliberalisatie is gedaan. Retourliberalisatie houdt in dat een woning die al in de vrije huursector zit wordt overgeheveld naar de sociale huursector. De Commissie treedt niet in de inhoud van die afweging. De Commissie stelt wel vast dat als onderdeel van de klachtprocedure een uitvoerige uitleg aan [klager] is geboden over de gevolgen van het splitsingsplan. In dit opzicht is naar het oordeel van de Commissie geen sprake van een onzorgvuldige dialoog van de corporatie met haar huurder.



## 6. Klachtonderdeel 2: Besluit Ymere op advies KAC

[Klager] stelt dat de afhandeling en verslaglegging van het geschil door de Directie van Ymere niet adequaat, integer en zorgvuldig is gebeurd.

Blijkens de stukken heeft het volgende plaatsgevonden. [Klager] stuurt het advies van de GAC met opmerkingen op 18 juni 2021 aan de directeur-bestuurder van Ymere. Ymere bericht [klager] op 30 juni 2021 dat het besluit van de directieraad van Ymere over het advies van de GAC niet binnen een maand gegeven zal kunnen worden omdat Ymere de bijgevoegde reactie van [klager] (van 20 april 2021) nader wil bestuderen. De directieraad van Ymere besluit op 12 augustus 2021 het advies van de GAC over te nemen en geeft daarbij per brief nadere informatie over de retourliberalisatie en biedt nogmaals excuses aan voor de vertraging. [Klager] wijst in reacties op 13 en 25 augustus 2021 op de onjuistheden in de klachtenprocedure en de inconsistentie in de uitleg van Ymere. Ymere laat [klager] per e-mail van 25 augustus 2021 weten dat zij haar standpunt inzake het geschil niet wijzigt, het advies van de GAC volgt en het dossier sluit.

[Klager] voert drie specifieke gedragingen van Ymere aan die in strijd zouden zijn met de Code.

In het besluit van 12 augustus 2021 heeft de directieraad van Ymere niet gereageerd op de opmerkingen van [klager] van 18 juni 2021 over het advies van de GAC. De Commissie acht dit niet onbegrijpelijk. De klacht van [klager] bij de GAC was beoordeeld en de beslissing op de klacht, waarbij het advies is overgenomen, was definitief. Naar het oordeel van de Commissie was de directieraad van Ymere niet gehouden alsnog te reageren op de in dit stadium gemaakte opmerkingen van [klager].

De directieraad van Ymere heeft zijn schriftelijke beslissing op het advies van de GAC niet uitgebracht binnen de door het reglement voorgeschreven termijn en bij dat besluit was het advies van de GAC niet bijgevoegd, wat in strijd is met het reglement van de GAC. De Commissie overweegt als volgt. Ymere heeft de termijnoverschrijding voorzien en [klager] per e-mail van 30 juni 2021, en daarmee tijdig, bericht dat het besluit later genomen zou worden om de reden dat Ymere tevens de productie 9 had ontvangen en die nog nader wilde bestuderen. In het besluit geeft Ymere een aanvullende toelichting op de genoemde productie. Onder die omstandigheden acht de Commissie een overschrijding van de voorgeschreven termijn niet getuigen van een onzorgvuldige klachtbehandeling. [Klager] is door deze handelwijze niet benadeeld en datzelfde geldt voor het niet bijvoegen van het advies van de GAC bij het besluit van de directieraad van Ymere, mede gezien de e-mail van 18 juni 2021 van [klager] aan de directeur-bestuurder waaraan het advies van de GAC met de opmerkingen van [klager] daarover was bijgevoegd.

Gelet op het bovenstaande beoordeelt de Commissie klachtonderdeel 2 als ongegrond.

## 7. Uitspraak

De klacht dat de afhandeling en verslaglegging van het geschil door de onafhankelijke Geschillenadviescommissie van Ymere fundamentele onvolkomenheden bevat en inadequaat en onzorgvuldig is uitgevoerd, waardoor haar onafhankelijkheid en zorgvuldigheid geschonden is, is ongegrond.

De klacht dat de afhandeling en verslaglegging van het geschil door de Directie van Ymere niet adequaat, integer en zorgvuldig is gebeurd, is ongegrond.

De klacht dat Ymere tekortschiet in de uitvoering van haar eigen Splitsingsplan voor wat betreft de retourliberalisatie is niet-ontvankelijk.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Een lid van de Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft zich verschoond en dus niet deelgenomen aan het beraad over en de vaststelling van de uitspraak op deze klacht.

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van stichting Ymere, 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