



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 10 december 2024
Kenmerk 2024-U-10, K-2024-20

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, gevestigd te Eindhoven

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonbedrijf.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 6 juli 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonbedrijf.
- Op verzoek van [klager] heeft de Klachtencommissie Woonbedrijf het klachtdossier aan de Commissie gestuurd.
- Woonbedrijf heeft op 6 september 2024 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft de Commissie op 15 september 2024 een bericht gestuurd.
- Woonbedrijf heeft op 24 september 2024 hierop een reactie gegeven.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 29 november 2024.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat er in de kern uit dat Woonbedrijf onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op een reparatieverzoek en op de klacht die [klager] daar vervolgens over indiende.

4. De feiten

[Klager] heeft op 4 april 2023 een onderhoudsgebrek aan de woning gemeld bij Woonbedrijf. Woonbedrijf heeft verschillende bedrijven ingeschakeld om het probleem te onderzoeken. De oorzaak is gevonden tijdens een onderzoek in de woning door de Huurcommissie op 29 januari 2024. Vervolgens heeft Woonbedrijf op 18 maart 2024 het gebrek aan de woning hersteld.

[Klager] heeft op 5 februari 2024 bij Woonbedrijf een klacht ingediend over de vastgoedbeheerder van Woonbedrijf, waarop Woonbedrijf op 13 februari 2024 heeft gereageerd. Vervolgens heeft [klager] bij de Klachtencommissie van Woonbedrijf tweemaal een klacht over het functioneren van de vastgoedbeheerder ingediend. De Klachtencommissie beoordeelde de klacht beide keren als niet-ontvankelijk, op 25 april 2024 en op 9 juni 2024.



5. Het standpunt van [klager]

Woonbedrijf heeft het gebrek waarover het reparatieverzoek ging dat [klager] indiende op 4 april 2023 pas medio mei 2024 hersteld. [Klager] heeft per e-mail en per telefoon meerdere meldingen gedaan bij Woonbedrijf over het door [klager] geconstateerde gebrek. Er zijn veel bedrijven naar het gebrek komen kijken, de meeste bedrijven gaven aan waar het niet aan lag. Het duurde zo lang vanwege slechte communicatie binnen Woonbedrijf en tussen Woonbedrijf en de ingeschakelde bedrijven. Er werd niet altijd duidelijk doorgegeven aan [klager] wanneer er iemand langs zou komen. De vastgoedbeheerder van Woonbedrijf is zelf nooit langs geweest. De vastgoedbeheerder heeft wel een brief gestuurd dat er een schildersbedrijf zou komen. Toen het schildersbedrijf pas een week later dan in de brief stond kon komen, kreeg [klager] daar geen bericht van. [Klager] wilde hierover in gesprek met de vastgoedbeheerder. [klager] en het gezin van [klager] hebben veel afspraken moeten verzetten omdat er steeds mensen langs zouden komen. In december 2023 wilde Woonbedrijf het reparatieverzoek afsluiten, maar daar was [klager] het niet mee eens.

Nadat [klager] bij Woonbedrijf een klacht had ingediend over de vastgoedbeheerder, liet de reactie van de klachtenfunctionaris op die klacht op zich wachten. Als [klager] hierover belde met Woonbedrijf kreeg [klager] steeds een andere klachtenfunctionaris aan de lijn die niet van de zaak op de hoogte was. De Klachtencommissie vond dat [klager] met Woonbedrijf in gesprek moest gaan, maar het is [klager] niet gelukt een gesprek met de vastgoedbeheerder te krijgen. [Klager] heeft geprobeerd in gesprek te komen met de leidinggevende van de vastgoedbeheerder, maar dit is ook niet gelukt. Op terugbelverzoeken werd niet gereageerd. [Klager] heeft een brief aan de directie van Woonbedrijf gestuurd en had daar op 7 juli 2024 nog geen reactie op ontvangen. [Klager] had in de brief aangekondigd op 15 juli naar de Commissie te stappen, want het duurt [klager] te lang.

Dit alles maakt dat [klager] zich niet serieus genomen voelt door Woonbedrijf.

6. Het standpunt van Woonbedrijf

Woonbedrijf stelt voorop dat de afhandelingsduur van een jaar voor een reparatieverzoek veel te lang is. Voor het onderzoek naar de oorzaak van het gebrek zijn meerdere partijen ingeschakeld en de afstemming tussen deze partijen is niet vlekkeloos verlopen. Woonbedrijf heeft de uitvoering en coördinatie van reparatieverzoeken belegd bij een externe partij, waardoor Woonbedrijf onvoldoende zicht heeft op de voortgang. Woonbedrijf heeft dit al eerder onderkend en is bezig met de koppeling van de eigen systemen met de systemen van de externe partij, zodat Woonbedrijf beter zicht krijgt op de voortgang van reparatieverzoeken en eerder kan bijsturen. In het geval van [klager] had Woonbedrijf adequater kunnen handelen, waardoor de doorlooptijd verkort had kunnen worden. Woonbedrijf zal de klacht intern bespreken en ook met de betreffende aannemers, om te kijken hoe dit soort klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

De behandeling van de klacht van [klager] bij Woonbedrijf is volgens de interne procedure verlopen. In eerste instantie was het alleen een technische klacht, pas in een later stadium is de klacht over de medewerker toegevoegd. De senior vastgoedbeheerder heeft meerdere pogingen ondernomen om de technische onderhoudsklacht op te lossen. [Klager] heeft nadat de reparatie was uitgevoerd meerdere malen verzocht om een gesprek met de teamleider van de medewerker. Dat gesprek heeft niet plaatsgevonden terwijl dit wel gebruikelijk is. De bestuurder van Woonbedrijf heeft de teamleider van de afdeling Vastgoedbeheer gevraagd om alsnog contact op te nemen met [klager] en met [klager] het gesprek aan te gaan over de klachten. Dat gesprek is inmiddels ingepland. Woonbedrijf hoopt dat [klager] zich hiermee alsnog gehoord voelt en de klacht daarmee is opgelost.

De onafhankelijke Klachtencommissie van Woonbedrijf heeft besloten de eerste klacht van [klager] niet te behandelen omdat de onderhoudsklacht was voorgelegd aan de Huurcommissie. De



Klachtencommissie heeft daarin juist gehandeld. De Klachtencommissie heeft na uitvoerig beraad besloten om ook de tweede klacht van [klager], over de medewerker van Woonbedrijf, niet te behandelen. De bestuurder van Woonbedrijf is van mening dat de afwegingen van de Klachtencommissie in dit geval weliswaar op basis van het reglement van de Klachtencommissie (juridisch) juist zijn geweest, maar dat daarbij de menselijke maat onvoldoende heeft meegewogen. De Klachtencommissie had naar zijn mening de (resterende) klacht in een hoorzitting kunnen behandelen en daarmee een positieve bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van deze kwestie. De bestuurder van Woonbedrijf zal dit in zijn jaarlijkse evaluatiegesprek met de Klachtencommissie aan de orde stellen.

Woonbedrijf had in de afhandeling van het reparatieverzoek en de klachten die daaruit zijn gevolgd beter kunnen handelen, maar heeft daarbij naar de mening van Woonbedrijf wel gehandeld volgens de principes van de Governancecode. Woonbedrijf heeft acties ondernomen om de klacht alsnog op te lossen en dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over Woonbedrijf is met name bepaling 4.4 van de Code van belang. Bepaling 4.4 schrijft voor 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 behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners. De Commissie toetst de klacht tevens aan bepaling 2.6 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden voorschrijft.

De uitspraak in het kort

De Commissie is van oordeel dat Woonbedrijf bij de afhandeling van het reparatieverzoek van [klager] onvoldoende voortvarend is opgetreden, met als gevolg dat de reparatie bijna een jaar na de melding plaatsvond, en dat [klager] onvoldoende gehoord is in relatie tot de klacht die [klager] daar vervolgens over indiende. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de afhandeling van het reparatieverzoek van [klager] door Woonbedrijf te lang geduurd heeft. Ook wordt niet betwist dat de communicatie hierover tussen Woonbedrijf, de externe partij die belast is met de uitvoering en coördinatie van reparatieverzoeken en [klager] niet goed is verlopen. In zoverre is de klacht dat Woonbedrijf onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op het reparatieverzoek van [klager] gegrond.

De Commissie heeft kennis genomen van de toelichting die Woonbedrijf op deze gang van zaken heeft gegeven. Woonbedrijf geeft aan dat zij onvoldoende zicht heeft op de voortgang van reparatieverzoeken, omdat de uitvoering en coördinatie daarvan is belegd bij een externe partij en dat zij acties heeft ondernomen om hier verbetering in te brengen zodat Woonbedrijf beter zicht heeft op de voortgang en eerder kan bijsturen.

De Commissie is van oordeel dat de toelichting van Woonbedrijf mogelijk wel een verklaring biedt voor de gebreken in de uitvoering van het reparatieverzoek en de gebrekkige communicatie zoals door [klager] is ervaren, maar daar geen rechtvaardiging voor vormt. [Klager] heeft veel moeite moeten doen om contact te krijgen met Woonbedrijf over de afhandeling van het reparatieverzoek en heeft afspraken moeten verzetten, soms onnodig, omdat de communicatie over welk bedrijf



wanneer in de woning onderzoek kwam doen niet altijd duidelijk is geweest. Woonbedrijf erkent dat zij het reparatieverzoek dat [klager] indiende op 4 april 2023 adequater had kunnen afhandelen.

De Commissie is van oordeel dat de onvoldoende voortvarende afhandeling door Woonbedrijf van het reparatieverzoek van [klager], inclusief de gebrekkige communicatie daarover, niet in overeenstemming is met het vereiste van bepaling 4.4 van de Code dat de corporatie rekening houdt met de wensen en behoeften van haar huurders. Het verdraagt zich niet met een goede naleving van de Code dat een corporatie onvoldoende zicht heeft op de voortgang van woningreparaties en om die reden niet adequaat kan reageren op vragen van huurders daarover. Dat Woonbedrijf onvoldoende zicht had op de afhandeling van reparatieverzoeken omdat dit geschiedt door een externe partij, was bovendien al eerder onderkend.

Ten aanzien van de afhandeling door Woonbedrijf van de klacht over de medewerker stelt de Commissie vast dat Woonbedrijf aangeeft dat de interne procedure correct is doorlopen, maar dat geen gevolg is gegeven aan het verzoek van [klager] om een gesprek met de teamleider van de medewerker. [Klager] heeft meerdere keren om dit gesprek verzocht omdat [klager] de lange duur van de afhandeling van het reparatieverzoek en het functioneren van de medewerker daarbij aan de orde wilde stellen, ook nadat de reparatie was uitgevoerd. Bovendien had de onafhankelijke Klachtencommissie van Woonbedrijf aangegeven dat de commissie die klacht niet kon behandelen en dat [klager] met klachten over individuele medewerkers terecht kon bij Woonbedrijf zelf, bij de leidinggevende van de betrokken medewerker. Naar Woonbedrijf aangeeft is het gebruikelijk om gehoor te geven aan dergelijke verzoeken. In zoverre is de klacht van [klager] over de behandeling van de klacht over het functioneren van de medewerker door Woonbedrijf gegrond.

De Commissie merkt ten overvloede het volgende op over het oordeel van de Klachtencommissie dat de klachten van [klager] over gedragingen van een medewerker van Woonbedrijf niet in behandeling konden worden genomen. De Klachtencommissie motiveerde dat oordeel ten eerste met verwijzing naar bepalingen in het klachtenreglement die verhinderen dat een klacht in behandeling wordt genomen die al voorligt bij de Huurcommissie. Ten tweede werd aangegeven dat geen klachten behandeld konden worden die over een individuele medewerker gaan. Om deze redenen werden de klachten van [klager] niet-ontvankelijk verklaard. De Commissie merkt allereerst op dat de klacht van [klager] breder was dan hetgeen voorlag bij de Huurcommissie, nu deze ging om het geheel van gedragingen met betrekking tot het reparatieverzoek. Bij de behandeling van deze klacht door de Klachtencommissie had [klager] naar de mening van de Commissie wel een direct belang. De Commissie merkt verder op dat een klacht volgens het klachtenreglement op basis waarvan de Klachtencommissie werkt, kan gaan over het handelen of nalaten van personen die voor of namens de corporatie werkzaamheden verrichten.¹ Daarmee kan een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker van Woonbedrijf ontvankelijk zijn. Tot slot merkt de Commissie op dat de Klachtencommissie door de klachten van [klager] niet in behandeling te nemen [klager] ook geen gelegenheid heeft geboden te worden gehoord en aldus het gesprek met [klager] aan te gaan over de gang van zaken, terwijl daar wel aanleiding voor leek te bestaan.

Conclusie

Alles overziend stelt de Commissie vast dat Woonbedrijf onvoldoende regie heeft gevoerd over de afhandeling van het reparatieverzoek van [klager], mede als gevolg waarvan het bijna een jaar duurde voordat de reparatie werd uitgevoerd. De toelichting die Woonbedrijf hierop heeft gegeven neemt niet weg dat Woonbedrijf met deze handelwijze onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van [klager] als huurder en daarmee in strijd met bepaling 4.4 van de Code heeft

¹ Bron: Reglement Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf versie 24.01, artikel 1 over het begrip Klacht: "Een van een klager afkomstig in de Nederlandse of Engelse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten."



gehandeld en tevens niet heeft gezorgd voor een adequate klachtafhandeling als bedoeld in bepaling 2.6 van de Code. De Commissie beoordeelt de klacht dat Woonbedrijf onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op een reparatieverzoek en op de klacht van [klager] daarom als gegrond.

De Commissie heeft er met instemming kennis van genomen dat de teamleider van Woonbedrijf is verzocht contact op te nemen met [klager] om de klacht te bespreken en dat ook daadwerkelijk een afspraak is gemaakt.

De Commissie heeft er daarnaast met instemming kennis van genomen dat Woonbedrijf het ontbrekende overzicht op de afhandeling van reparatieverzoeken heeft onderkend en werkt aan verbetering daarvan, en dat Woonbedrijf de klacht van [klager] aangrijpt om te zien hoe zij in deze zaken meer de regie kan houden. De Commissie heeft tevens met instemming kennis genomen van het voornemen van Woonbedrijf om in haar jaarlijkse evaluatiegesprek met de onafhankelijke Klachtencommissie aandacht te besteden aan de behandeling van de klachten van [klager] tegen de achtergrond van het beginsel van adequate klachtafhandeling in de zin van bepaling 2.6 van de Code.

8. Uitspraak

De klacht van [klager] dat Woonbedrijf onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op een reparatieverzoek en op de klacht die [klager] daar vervolgens over indiende, is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, conform art. 16 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. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties