



## **Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties**

d.d. 11 december 2018

Kenmerk: 18-094

in de zaak van

**[klager]**, te [woonplaats]

klager

tegen

**Stichting deltaWonen**, te Zwolle

verweerder

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en deltaWonen.

### **Verloop van de procedure**

- [klager] heeft op 8 juli 2018 bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties een verzoek ex artikel 11 lid 2 ('een verzoek om een uitspraak naar aanleiding van een klacht') van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties ingediend tegen deltaWonen
- DeltaWonen heeft op 6 september 2018 een verweerschrift ingediend
- [klager] heeft op 18 september 2018 op het verweerschrift gereageerd
- [klager] heeft op 27 september 2018 aanvullende informatie ingediend bestaande uit een nieuw besluit van de gemeente Zwolle van 25 september 2018
- DeltaWonen heeft daar op 4 oktober 2018 een zienswijze op gegeven
- [klager] heeft op 25 oktober 2018 een nieuwe, tweede klacht ingediend
- DeltaWonen heeft op 2 november 2018 een zienswijze gegeven op de nieuwe klacht
- [klager] heeft op 2 november 2018 nog een nieuwe, derde klacht ingediend
- DeltaWonen heeft op 5 november 2018 aanvullende informatie ingediend bestaande uit een brief aan de Commissie met als bijlage een nieuw besluit van de gemeente Zwolle van 31 oktober 2018
- [klager] heeft op 7 november de Commissie laten weten het niet eens te zijn met het nieuwe besluit van de gemeente Zwolle en daarbij zijn bericht aan de gemeente overgelegd



## Klachten

De inhoud van de eerste klacht is dat deltaWonen het advies van de Klachtencommissie over de veilige vluchtroutes niet dan wel niet correct uitvoert.

De inhoud van de tweede klacht is dat deltaWonen [klager] slecht huurderschap verwijt omdat hij een klacht heeft ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties.

De inhoud van de derde klacht is dat de Klachtenadviescommissie regio Zwolle niet onafhankelijk is.

## Feiten

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

### Klacht bij Klachtenadviescommissie

Op 19 februari 2018 heeft de Klachtenadviescommissie (KAC) advies gegeven over tien klachten van [klager] over deltaWonen en onder meer bepaald dat de gegrondheid van klachtonderdeel c (over veilige vluchtroutes) zal berusten op de uitkomst van een bepaalde meting. Uit het advies van de KAC:

'Klager geeft aan dat zijn vluchtroute over de galerij belemmerd wordt door een plantenbak en een rolstoel. Het is noodzakelijk dat aan de eisen van de wet wordt voldaan. De commissie adviseert deltaWonen daarom vast te stellen welke doorgang in de situatie van klager wettelijk is toegestaan en de feitelijke situatie op de (laten) meten. Het advies van de klachtenadviescommissie over de gegrondheid van de klacht, is afhankelijk van de uitkomst van deze meting: (...)'

De KAC schetste twee scenario's: scenario a voor het geval door de plaatsing van de plantenbak en rolstoel niet aan de eis uit het Bouwbesluit was voldaan; in dat geval was de klacht gegrond en moesten de rolstoel en de plantenbak van de galerij worden verwijderd; en scenario b voor het geval de vluchtroute bij plaatsing van de plantenbak en de rolstoel wel aan de wettelijke eisen voldeed; in dat geval mocht deltaWonen zelf afwegen of het plaatsen van deze items was toegestaan. De KAC adviseerde in dat geval een zone aan te brengen waarbinnen de items neergezet mogen worden en alle betrokkenen daar duidelijk over te informeren.

Op 23 februari 2018 reageerde deltaWonen bij brief aan [klager] op het advies van de KAC. Ten aanzien van klachtonderdeel c zou een onafhankelijke deskundige vaststellen welke doorgang wettelijk was toegestaan en de feitelijke situatie opmeten waarna het juiste scenario gevolgd zou worden. Uit de brief van deltaWonen aan [klager]:

'Ik volg het advies van de KAC. Ik zal een onafhankelijke deskundige vragen om vast te stellen welke doorgang wettelijk is toegestaan en deze deskundige ook vragen de feitelijke situatie te meten. Afhankelijk van de conclusies zal ik vervolgens, in lijn met het advies van de KAC, een vervolgbeslissing nemen.'

Op 27 maart 2018 informeerde [klager] bij deltaWonen of de meting al was uitgevoerd. DeltaWonen reageerde dezelfde dag per e-mail met informatie over het resultaat van de meting en de te nemen acties. Uit de e-mail van deltaWonen aan [klager]:

'Naar aanleiding van uw klacht op 27 maart jongstleden over de onveilige vluchtroutes hebben wij metingen laten uitvoeren. Bouwkundig voldoen de vluchtroutes aan de wettelijke eisen, maar daar waar er plantenbakken staan, is de doorgang te klein. Om deze reden zullen wij aan alle huurders in het complex een brief sturen met het verzoek de



plantenbakken en eventueel andere voorwerpen binnen redelijke termijn te verwijderen en geen nieuwe voorwerpen meer op de galerijen te plaatsen. Wij zullen vervolgens nagaan of de huurders gevolg hebben gegeven aan ons verzoek om voorwerpen te verwijderen van de galerij en ook geen nieuwe voorwerpen op de galerij te plaatsen.

Met de eigenaar van de rolstoel zullen wij zelf in gesprek gaan en we gaan ervan uit dat er met deze bewoner goede afspraken gemaakt gaan worden.'

Deze meting betekende dat scenario a uit het advies van de KAC van toepassing was.

Op 23 april 2018 stuurde deltaWonen een brief aan de huurders van het complex dat de plantenbakken op de galerij voor 7 mei 2018 verwijderd moesten worden. Plantenbakken die op 7 mei niet waren verwijderd zouden namens deltaWonen worden verwijderd. Uit de brief aan de bewoners:

'U huurt van ons een woning aan [adres]. U maakt samen met uw burens gebruik van de galerijen. Het is belangrijk dat deze galerijen veilig zijn. Een oplettende bewoner heeft geconcludeerd dat de plantenbakken op de galerijen mogelijk een onveilige situatie zouden kunnen veroorzaken.

Wilt u de plantenbakken voor 07 mei aanstaande verwijderen van de galerij? Na 07 mei 2018 komt onze complexbeheerder kijken of u de plantenbakken heeft verwijderd. Heeft u deze niet zelf verwijderd dan doen wij dit.'

Begin juni 2018 nam deltaWonen contact op met de gemeente Zwolle voor een onderzoek naar de brandveiligheid op de galerijen aan [adres]. De adviseur veiligheid van de gemeente, [adviseur A], verklaarde na een onderzoek ter plaatse bij e-mail van 7 juni 2018 aan deltaWonen dat de situatie voldeed aan het Bouwbesluit. Uit dit mailbericht:

'Ten aanzien van de vluchtroutes van het appartementencomplex aan [adres] kan ik het volgende melden: De vrije breedte van de vluchtroute moet ten minste 85 cm zijn (dit is ook ruim voldoende voor een ambulancebrancard). Hieraan wordt in de volledige vluchtroute voldaan.'

Deze tweede meting betekende dat scenario b uit het advies van de KAC van toepassing was. [klager] nam kennis van het nieuwe standpunt nadat hij op 25 juni 2018 aan deltaWonen meldde dat er nog steeds plantenbakken en een rolstoel op de galerij stonden. Op 19 juli 2018 ontving [klager] een e-mailbericht van een medewerker van de gemeente, [medewerker B], met bovenstaande inhoud en op 20 juli 2018 een brief van DeltaWonen dat de adviseur veiligheid van de gemeente had geconstateerd dat de vluchtroutes voldeden aan de minimale wettelijke breedte van 85 cm zodat de plantenbakken konden blijven staan. Dezelfde brief werd op 19 juli 2018 aan de bewoners van het complex gestuurd.

[klager] diende in 2017 en 2018 meerdere klachten in over deltaWonen bij de KAC. Op 6 juli 2018 bevestigde de KAC de ontvangst van acht klachten van [klager] uit de periode 13 april – 29 juni 2018. Vier van deze klachten waren reeds afgedaan. De overige vier klachten besloot de KAC niet in behandeling te nemen wegens een gebrek aan belang bij [klager]. [klager] zou een ander doel met de klachten hebben dan waar de klachtenprocedure op ingericht was. De KAC verwees [klager] naar het Juridisch Loket voor de verdere mogelijkheden voor het behandelen van zijn geschil met deltaWonen.

[klager] reageerde op 6 juli 2018 op het bericht van de KAC met het verzoek zijn klachten alsnog te behandelen omdat zijn eventuele verhuizing geen verband hield met de inhoudelijke behandeling van de klachten. Vervolgens diende [klager] op 8 juli 2018 een klacht in bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties.

[klager] heeft vervolgens wekelijks de KAC verzocht om uitspraak te doen op de door hem ingediende klachten. Op 2 november 2018 berichtte de KAC aan [klager], in reactie op zijn e-mailbericht van 31 oktober 2018 over de afhandeling van de acht op dat



moment openstaande klachten. Drie klachten waren reeds afgehandeld en drie klachten waren nog bij de corporatie in behandeling. De overige twee klachten besloot de KAC vanwege de grote hoeveelheid klachten ingediend door één persoon als volgt af te doen:

‘Volgens het bepaalde in artikel 16, lid 2 van het reglement beslist de commissie in alle gevallen waarin het reglement niet voorziet. Daarom besluit de commissie - volgens artikel 16, lid 2, van het reglement- af te wijken van de gebruikelijke procedure en zal de commissie advies uitbrengen aan de directeur-bestuurder van deltaWonen, zonder dat u en deltaWonen voorafgaande aan dit advies worden gehoord in een hoorzitting. De commissie past deze procedure ook toe op de andere klachten die u heeft ingediend, voor zover deltaWonen deze klachten niet zelf met u oplost.’

Daarop diende [klager] een derde klacht in bij de Commissie over de onafhankelijkheid van de KAC omdat zijn klachten buiten de gebruikelijke procedure en zonder hoorzitting zouden worden afgehandeld.

#### Verzoek om handhavend optreden

Daarnaast diende [klager] op 29 juli 2018 een verzoek in bij de gemeente Zwolle om handhavend op te treden tegen onder meer de onveilige vluchtroute op de galerij. De gemeente wees dit verzoek op 14 augustus 2018 bij beslissing op bezwaar af omdat er geen sprake was van overtredingen. Op 12 september 2018 hebben twee medewerkers van de gemeente, [medewerker B en medewerker C], de galerij bezocht en opgemeten waarna [klager] op 25 september 2018 een brief van de gemeente ontving waarin bij aanvullend besluit op bezwaar het standpunt over de vrije doorgang van de galerij werd herzien. De gemeten breedte van de galerij, 1,31 meter, voldeed aan de eisen uit het Bouwbesluit 2012 en er mochten geen losse voorwerpen op de galerij geplaatst worden indien daardoor de vrije doorgang minder dan 1,2 meter zou bedragen.

Deze derde meting betekende dat scenario a uit het advies van de KAC van toepassing was. Voor de gemeente vormde dit echter geen reden om handhavend op te treden tegen de aanwezigheid van plantenbakken op de galerij omdat de toegankelijkheid van de galerij voldoende gewaarborgd was. Tegen de aanwezigheid van een ongebruikte rolstoel op de galerij zou wel handhavend worden opgetreden.

[klager] stelde zich bij repliek van 27 september 2018 op het standpunt dat uit de wettelijke regels volgde dat de vrije ruimte op de galerij minimaal 120 cm behoorde te zijn. Nu de galerij een breedte had van 131 cm dienden objecten die meer dan 11 cm uit de gevel stonden verwijderd te worden. DeltaWonen diende zich aan het advies van de KAC te houden nu was vastgesteld dat scenario a zich voordeed.

Op 31 oktober 2018 verzond de gemeente Zwolle een brief aan [klager] waarin een nieuw besluit was opgenomen op zijn verzoek om handhavend optreden. De eerdere besluiten van 14 augustus en 25 september werden daarbij ingetrokken omdat de gemeente had geconstateerd dat in beide besluiten geen juiste toepassing was gegeven aan de geldende normen. Vervolgens schetste de brief het juridisch kader voor de handhavingsverzoeken van art. 1a en 1b van de Woningwet en paste dit kader toe op de situatie op de galerij als verkeersruimte en als vluchtroute. De conclusies:

‘Wij nemen het standpunt in dat de vrije doorgang door de aanwezigheid van een aantal plantenbakken op de galerij niet zodanig belemmerd wordt dat het passeren onmogelijk is geworden. Er is derhalve geen sprake van strijd met artikel 1a van de Woningwet.

Ten aanzien van de vluchtroute is ook het Bouwbesluit 2012, niveau bestaande bouw, van toepassing. In dit geval is artikel 2.117 van het Bouwbesluit 2012 van toepassing. In lid 4 van het betreffende artikel wordt verwezen naar tabel 2.111 waaruit blijkt dat voor een woonfunctie (het gehele pand waar u woont heeft een woonfunctie, dus ook de galerij), de



vluchtroute aan de minimale eisen van 0,5 meter breedte en 1,7 meter hoogte moet voldoen. In het algemeen wordt geadviseerd om een vluchtroute zoveel mogelijk vrij van obstakels te houden. De betreffende plantenbakken zijn echter niet brandgevaarlijk en zorgen er niet voor dat minimale vereiste breedte (0,5 meter) van de vluchtroute niet gehaald wordt.

Conclusie: er is geen sprake van overtreding van een wettelijk voorschrift waardoor wij niet bevoegd zijn om handhavend op te treden tegen dit aspect van uw verzoek.'

De rolstoel bleek na overleg met deltaWonen niet meer op de galerij te staan.

Deze uitleg van het geldend wettelijk voorschrift betekende dat scenario b uit het advies van de KAC van toepassing was. Naar aanleiding van dit besluit heeft [klager] de gemeente laten weten het niet eens te zijn met dit nieuwe besluit en zijn bezwaar daartegen te handhaven. Naar aanleiding van dit nieuwe besluit van de gemeente Zwolle heeft deltaWonen aan [klager] laten weten dat er geen aanleiding meer was om bewoners te verzoeken hun plantenbakken en andere losse voorwerpen van de galerij te verwijderen.

#### Dagvaarding

Eind oktober 2018 diende deltaWonen tegen [klager] een dagvaarding in bij de rechtbank Overijssel. Hierin vordert deltaWonen dat aan [klager] een gedragsaanwijzing wordt opgelegd omdat zijn gedrag niet overeenkomt met het gedrag van een goed huurder. Dit zou blijken uit de aanhoudende stroom zeer negatief geformuleerde e-mailberichten met klachten die door [klager] werden verzonden aan een groot aantal medewerkers van deltaWonen, aan de KAC, aan de corporaties die bij diezelfde KAC zijn aangesloten, aan de huurdersraad en aan diverse externe organisaties zoals de Autoriteit Woningcorporaties. Indien de gedragsaanwijzingen binnen een jaar niet worden opgevolgd vordert deltaWonen voorwaardelijke ontbinding van de huurovereenkomst.

Bij randnummer 69 is de volgende passage opgenomen:

'Eind augustus 2018 ontving deltaWonen van de secretaris van de Commissie Governancecode Woningcorporaties het bericht dat [klager] bij deze commissie ook een klacht had ingediend over deltaWonen omdat deltaWonen volgens [klager] ten onrechte weigert om een advies van de KAC op te volgen (productie 37). Opnieuw laat [klager] het dus niet na om anderen onnodig te betrekken bij zijn 'punt'. Ook de actie van [klager] om de overige deelnemende corporaties en de Commissie Governancecode Woningcorporaties te benaderen, is onacceptabel en getuigt niet van goed huurderschap.'

Naar aanleiding van deze passage diende [klager] een tweede klacht in bij de Commissie Governancecode. [klager] beklagt zich erover dat deltaWonen hem beschuldigt van onacceptabel gedrag en slecht huurderschap omdat hij een klacht over deltaWonen heeft ingediend bij de Commissie Governancecode. Letterlijk schrijft [klager] op 25 oktober aan de Commissie:

'DeltaWonen is er dus duidelijk niet van gediend dat wij de Commissie Governancecode Woningcorporaties hebben ingeschakeld. DeltaWonen wil ons het klaagrecht ontnemen bij Aedes Governancecode!'

#### **Verweer van deltaWonen**

DeltaWonen heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

DeltaWonen neemt in haar brief van 6 september 2018 het standpunt in volledig te hebben voldaan aan scenario b uit het advies van de KAC over veilige vluchtroutes.



DeltaWonen wijst daarbij op het belang van de bewoners van het complex bij de aanwezigheid van plantenbakken bij de voordeuren van de woningen, deze leveren een bijdrage aan de gezelligheid en leefbaarheid binnen het complex en zijn daarmee van een andere orde dan de voorwerpen waarop in de brief van juli 2014 werd gedoeld. Omdat het verzoek de plantenbakken te verwijderen had geleid tot ophef in het complex heeft deltaWonen navraag gedaan bij de gemeente Zwolle over de plicht en de noodzaak van het verwijderen van losse voorwerpen. De gemeente Zwolle heeft daarop bij e-mailbericht van 7 juni 2018 aan deltaWonen laten weten dat de galerijen in overeenstemming zijn met het Bouwbesluit 2012, dat de losse voorwerpen geen gevaar opleveren voor de hulpdiensten en dat de aanwezigheid ervan niet in strijd is met de wet. DeltaWonen heeft [klager] hierover bij e-mails van 21 juni en 19 juli 2018 geïnformeerd.

Ten aanzien van het gewijzigde standpunt van de gemeente Zwolle van 26 september 2018 over de vrije doorgang van de galerij, stelt deltaWonen te betwijfelen of de uitleg die de gemeente Zwolle aan het toepasselijke artikel uit het Bouwbesluit gaf juist is. DeltaWonen zou daarover in contact treden met de gemeente Zwolle. Citaat uit de zienswijze in dupliek van 4 oktober 2018:

'Hoewel ik geen aanleiding zie om de juistheid van de meting door de gemeente Zwolle als zodanig in twijfel te trekken, deel ik vooralsnog niet de conclusie die de gemeente Zwolle op basis van haar meting heeft getrokken. Ik betwijfel of de uitleg die gemeente Zwolle aan het toepasselijke artikel uit het Bouwbesluit geeft, juist is. Ik zal daarover in contact treden met de gemeente Zwolle. (...)

Er is daarop vooruitlopend op dit moment geen reden om van mijn huurders te verlangen dat zij hun losse voorwerpen/plantenbakken van de galerij verwijderen. Er is geen sprake van een onveilige situatie. Ook de gemeente Zwolle is van mening dat, kijkend naar het doel van artikel 4.12 uit het Bouwbesluit 2003, de toegankelijkheid gewaarborgd is, dat zij daarvoor haar handhavingscapaciteit niet hoeft in te zetten.'

Naar aanleiding van het besluit van de gemeente Zwolle van 31 oktober 2018, waarbij de voorgaande twee besluiten werden ingetrokken, heeft deltaWonen het standpunt ingenomen dat de klacht van [klager] ongegrond moet worden verklaard.

DeltaWonen heeft op 2 november 2018 afzonderlijk gereageerd op de klacht over de passage in de dagvaarding. DeltaWonen stelt dat de dagvaarding gezien moet worden in de context van een jarenlange slechte verstandhouding tussen huurder en corporatie waarbij door de huurder buitenproportioneel veel klachten worden ingediend en tevens negatieve berichten over deltaWonen worden verstuurd aan andere organisaties. DeltaWonen is van mening dat de klacht van [klager] niet ontvankelijk moet worden verklaard omdat deze gaat over een kwestie die bij de rechter in behandeling is. Daarnaast is de klacht niet gegrond omdat de passage in de dagvaarding niet ziet op een onderwerp waar de Governancecode betrekking op heeft. Het is niet de bedoeling van deltaWonen om [klager] zijn klachtrecht te ontnemen, maar om het klagen van [klager] terug te brengen tot aanvaardbare proporties.

Ten aanzien van de klacht van [klager] dat de KAC niet onafhankelijk zou zijn, wijst deltaWonen erop dat de KAC bestaat uit zes onafhankelijke leden die niet in dienst of afhankelijk zijn van deltaWonen en ook niet in dienst of afhankelijk zijn van een van de andere samenwerkende corporaties. Uit de beslissing van de KAC van 6 juli 2018 om de klachten van [klager] niet in behandeling te nemen kan niet worden afgeleid dat de KAC niet onafhankelijk is.

Op dit verweer gaat de commissie, voor zover nodig, hierna in.



### Beoordeling van de klachten

Ter beoordeling ligt de vraag of deltaWonen volgens de Governancecode Woningcorporaties heeft gehandeld jegens [klager], in welk kader [klager] zijn klachten als volgt heeft geformuleerd:

1. deltaWonen heeft het advies van de Klachtenadviescommissie over de veilige vluchtroutes niet of niet geheel correct uitgevoerd;
2. deltaWonen verwijt [klager] slecht huurderschap omdat hij een klacht heeft ingediend bij de Commissie Governancecode;
3. De Klachtenadviescommissie regio Zwolle is niet onafhankelijk.

### Ontvankelijkheid klachten

DeltaWonen heeft betwist dat de klacht van [klager] over de veilige vluchtroutes door de Commissie behandeld kan worden omdat het een zaak betreft die inhoudelijk is beoordeeld en afgedaan door de KAC en derhalve op grond van art. 12 lid 1 sub f van het Reglement van de Commissie niet ontvankelijk is.

De Commissie is van oordeel dat de klacht niet gaat om de inhoud van de kwestie waarover de KAC uitspraak heeft gedaan, maar om de vraag of de opvolging van de uitspraak van de KAC door deltaWonen getuigt van goed bestuur. De Commissie acht de klacht van [klager] ontvankelijk.

DeltaWonen heeft gesteld dat het geschil tussen [klager] en deltaWonen waarop de dagvaarding ziet geen onderwerp vormt waar de Code op ziet omdat het gaat om de omgangsvormen tussen de corporatie en de medewerkers als verhuurder enerzijds en [klager] als huurder anderzijds. De Commissie wijst er op dat de Code zich niet alleen richt tot bestuurders en commissarissen van corporaties, maar eveneens tot de medewerkers van corporaties. Zoals verwoord door de preambule bij de Code, p. 10:

'Goed bestuur is immers ook een kwestie van gedrag en cultuur binnen de organisatie. Medewerkers op alle niveaus van de organisatie worden geacht een bijdrage te leveren aan het gewenste gedrag en daarmee aan de gewenste organisatiecultuur.'

De Code werkt dit uit in de principes 1 over de organisatiebreed te hanteren waarden en normen, principe 2 over de aanspreekbaarheid van corporaties en principe 4 over de dialoog met belanghebbende partijen. Daarmee valt het geschil onder de werking van de Code.

De klacht over de passage in de dagvaarding betreft echter een nieuwe klacht en deze dient eerst te worden ingediend bij de corporatie en/of de KAC. Bovendien betreft dit een zaak die aan de rechter is voorgelegd. Op grond van art. 12 lid 1 sub e en/of f van het Reglement is de Commissie niet bevoegd deze klacht te behandelen. De klacht is niet-ontvankelijk.

Voor zover [klager] het standpunt inneemt dat deltaWonen hem, middels de passage bij randnummer 69 van de dagvaarding, het recht wil ontnemen een klacht in te dienen bij de Commissie Governancecode, merkt de Commissie overigens op dat deltaWonen niet bevoegd is om [klager] dat klachtrecht te ontnemen.

Ten aanzien van de onafhankelijkheid van de Klachtenadviescommissie regio Zwolle stelt de Commissie vast dat de ontvankelijkheid van deze klacht niet wordt betwist.



## Beoordeling

### *Klacht niet opvolgen advies KAC*

De Commissie overweegt dat toegelaten instellingen zoals deltaWonen verantwoordelijk zijn voor de bevordering van de veiligheid in de directe woonomgeving van de door hen verhuurde woningen. Daarnaast dienen de gebouwen van deltaWonen te voldoen aan de eisen uit het Bouwbesluit. Indien een huurder van een complex constateert dat een situatie is ontstaan die in strijd is met de veiligheidseisen dient hij de verhuurder daarvan op de hoogte te stellen en dient de verhuurder de nodige maatregelen te nemen om de veiligheid van het gebouw te waarborgen. De KAC heeft de gegrondheid van de klacht van [klager] over de onveilige vluchtroute op de galerij afhankelijk gesteld van de vaststelling welke doorgang wettelijk is toegestaan. DeltaWonen heeft zich gecommitteerd aan dit advies en metingen laten uitvoeren door deskundigen. De Commissie ziet geen aanleiding aan dat commitment te twijfelen. Immers, deltaWonen bleek zich ook aan de uitkomst van metingen te willen houden blijkens het handelen van de corporatie op het moment dat scenario a van toepassing leek.

De kwestie spitst zich nu toe op de vraag of aan de wettelijke eisen wordt voldaan. Op grond van de uitleg van het geldende recht zoals verwoord in het besluit van de gemeente Zwolle van 31 oktober 2018 dient scenario b uit de uitspraak van de KAC gevolgd te worden. DeltaWonen volgt dit laatstgenoemde standpunt van de gemeente Zwolle, terwijl [klager] dat standpunt bestrijdt en stelt dat scenario a op de situatie van toepassing is. In dit geschil kan de Commissie niet treden aangezien de Commissie alleen kan beoordelen of het handelen van de corporatie in deze zaak al dan niet strijd oplevert met de Code.

Als deltaWonen geen gevolg zou geven aan het in deze zaak door de corporatie gegeven commitment om het advies van de KAC te volgen, zou dat niet getuigen van goed bestuur. Daarvan is niet gebleken omdat er inspanningen zijn verricht die begrijpelijk en voldoende zijn, terwijl – zoals eerder overwogen – deltaWonen ook bereid was gevolg te geven aan het advies van de KAC toen scenario a van toepassing leek. Gelet hierop is de klacht van [klager] dat deltaWonen het advies van de KAC over de veilige vluchtroutes niet opvolgt, ongegrond.

### *Klacht onafhankelijkheid KAC*

De klacht van [klager] over de onafhankelijkheid van de KAC betreft in de kern het besluit van de KAC om niet meer de gebruikelijke behandeling te hanteren van de klachten van [klager] vanwege het aantal door hem ingediende klachten. Meer specifiek worden partijen niet meer tijdens een hoorzitting gehoord en wordt volstaan met een schriftelijk advies aan de directeur-bestuurder van de corporatie. Dit wordt gegrond op de bepaling uit het reglement dat de KAC de bevoegdheid geeft een beslissing te nemen in alle gevallen waarin het reglement niet voorziet. De KAC heeft deze bepaling toegepast omdat het reglement niet voorziet in het geval dat door een bepaalde klager een groot aantal klachten wordt ingediend. Het reglement voorziet wel in de mogelijkheid om klachten vanwege een limitatief aantal redenen niet in behandeling te nemen.

De Commissie overweegt dat beide partijen niet meer worden gehoord middels een hoorzitting en dat daarvoor een bijzondere situatie vereist is. Dat [klager] een groot aantal klachten bij de KAC heeft ingediend wordt niet betwist. Nu de KAC op grond van het reglement de bevoegdheid heeft een aparte procedure te hanteren voor een bijzonder geval kan niet gezegd worden dat zij daar redelijkerwijs geen gebruik van kon maken. De Commissie acht daarbij van belang dat beide partijen hun standpunten en argumenten wel op schrift kunnen stellen. De klacht is daarmee ongegrond.





### **Uitspraak**

De klacht van [klager] over het niet opvolgen door deltaWonen van het advies van de KAC over de veilige vluchtroutes is ongegrond.

De klacht van [klager] over de passage in de dagvaarding is niet ontvankelijk.

De klacht over de onafhankelijkheid van de KAC is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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