



Uitspraak klacht: [klager] - Woonstichting Havensteder

Ons kenmerk: 18-072

Datum: 23 augustus 2018

Geachte [klager],

De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 28 mei 2018 uw klachtenformulier ontvangen. Uw klacht is gericht tegen Woonstichting Havensteder (hierna: Havensteder) en haar Geschillen Advies Commissie (hierna: de GAC).

Uw klacht

Uw klacht tegen Havensteder en de GAC heeft betrekking op het volgende:

1. In mei 2017 heeft Havensteder tijdens funderingswerkzaamheden uw balkon verwijderd. Hierover heeft Havensteder vooraf aan u geen melding gedaan. Daarmee is artikel 7.1 van de Algemene Voorwaarden van het huurcontract geschonden.
2. De GAC is bij de behandeling van uw klacht hierover, over de overige communicatie en over de gang van zaken tijdens een jaar lang overlast door de werkzaamheden, bij de hoorzitting op 10 april 2018, in het verslag van de hoorzitting en in de conclusie van het advies, vastgesteld op 17 april 2018, partijdig geweest.

Het verloop van de procedure bij de Commissie

Per klachtenformulier van 28 mei 2018 heeft u uw klachten voorgelegd aan de Commissie. De Commissie heeft alle stukken tijdens de vergadering van 27 juni 2018 besproken.

Op 27 juni 2018 heeft de Commissie u gevraagd om uw klachten met betrekking tot de door u gestelde partijdigheid van de GAC verder te onderbouwen. Op 3 juli 2018 heeft u op dit verzoek gereageerd. Havensteder heeft op 28 juni 2018 richting de Commissie schriftelijk op uw klacht gereageerd, waarna op 9 juli 2018 een nadere reactie van Havensteder is gevolgd.

1. Beoordeling klacht over Havensteder.

Door vooraf geen melding te hebben gedaan over verwijdering van uw balkon, heeft Havensteder volgens u artikel 7.1 van de Algemene Voorwaarden van het huurcontract geschonden. Dat artikel bepaalt dat de verhuurder bij woningverbetering zonder schriftelijke toestemming van de huurder geen veranderingen aan het verhuurde aanbrengt.

In artikel 3, eerste lid, van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna het Reglement) staat dat de Commissie belast is met het doen van uitspraken over het al dan niet voldoen door woningcorporaties aan wat in de Governancecode is bepaald. Gelet daarop is het niet aan de Commissie om te oordelen over het al dan niet nakomen van een huurovereenkomst. Daarvoor kunt u zich tot de kantonrechter wenden. Op dit punt acht de Commissie zich dan ook niet bevoegd.



2. Beoordeling klacht over partijdigheid van de GAC

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen. Hierover overweegt de Commissie het volgende.

In artikel 12, eerste lid, van het Reglement staat onder f het volgende:

“De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien: het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachtencommissie (...), of aan die commissie zijn voorgelegd of waarover de commissie al een uitspraak heeft gedaan;”

U heeft aangegeven dat naar uw mening de partijdigheid van de GAC blijkt uit de volgende punten:

1. Het feit dat de twee medewerkers van Havensteder een half uur te laat komen bij de hoorzitting en het feit dat dit geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling.
2. Het verslag van de hoorzitting bevat onjuistheden.
3. Dat er twee maanden door Havensteder gelogen is over de schriftelijke communicatie over het verwijderen van het balkon en het feit dat dit geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling.
4. Dat tijdens de hoorzitting is gebleken dat er geen plan van aanpak is gemaakt om de bewoners te informeren en het feit dat dit geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling.
5. Dat Havensteder artikel 7.1 van de Algemene Voorwaarden van de huurovereenkomst heeft overtreden en dat dit geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling.

Ad 1 en 2. De Commissie acht zich, gelet op artikel 12, eerste lid, onder f van het Reglement, in beginsel niet bevoegd om hetgeen tijdens of omtrent een hoorzitting van een klachten- of geschillenadviescommissie is geschied, dan wel verslaggeving daarvan, te onderzoeken en te beoordelen aangezien zij dan te zeer treedt in de interne gang van zaken en daarmee de eigen verantwoordelijkheid van een klachten- of geschillenadviescommissie. De Commissie ziet geen aanleiding hiervan af te wijken. Daarbij neemt zij in aanmerking dat niet valt in te zien waarom het te laat komen van de medewerkers van Havensteder als zodanig maakt dat dit in uw nadeel is geweest en dat de GAC hiermee partijdig zou hebben gehandeld.

Met betrekking tot uw klacht over partijdigheid van de GAC met betrekking tot door u gestelde onjuistheden in het verslag van de hoorzitting en het niet betrekken bij de beoordeling van uw klacht dat de medewerkers van Havensteder een half uur te laat bij de hoorzitting aanwezig waren, acht de Commissie zich dan ook niet bevoegd.

Ad 3, 4 en 5. Deze punten hebben alle betrekking op de communicatie door Havensteder met u tijdens de werkzaamheden. Deze klachten heeft u ook voorgelegd aan de GAC. Gelet op artikel 12, eerste lid, onder f van het Reglement is het niet aan de Commissie om te beoordelen of feiten door een klachten- of geschillenadviescommissie al dan niet juist zijn vastgesteld en beoordeeld. Daarmee zou de Commissie te veel treden in de inhoudelijke behandeling door de GAC, hetgeen volgens het Reglement niet is toegestaan. Dat zou anders kunnen zijn als de conclusie van de GAC zo evident onjuist is, dat er gerede twijfel ontstaat over de onafhankelijkheid van de GAC.



De GAC stelt in haar overwegingen onder andere dat aannemelijk is dat de communicatie door Havensteder te wensen over liet. De GAC overweegt echter tevens dat zij de stellige indruk heeft dat de corporatie wel serieus naar klager heeft willen luisteren, onder andere blijkend uit het feit dat de corporatie heeft ingestemd met een gesprek tussen klager en de directeur wonen. Voorts overweegt de GAC met betrekking tot het weghalen van het balkon en balkonmeubilair dat weliswaar niet schriftelijk met klager is gecommuniceerd, maar wel mondeling met zijn medebewoner die in huis aanwezig was. De aannemer c.q. de corporatie – aldus de GAC - mag erop vertrouwen dat degene die in de woning aanwezig is, het recht heeft om aan te geven wat er met balkonmeubilair en andere balkonspullen moet gebeuren. Dat het verwijderen van de balkonspullen niet overeenstemt met de wens van klager valt de corporatie volgens de GAC dan ook niet aan te rekenen. De GAC concludeert: "De commissie vindt, alles overziend, het geschil niet gegrond."

Gelet op het voorgaande constateert de Commissie dat de conclusie van de GAC niet zo evident onjuist is, dat gereede twijfel ontstaat over de onpartijdigheid van de GAC. Dat u het niet eens bent met de conclusie, maakt nog niet dat de GAC partijdig is. Overigens vermeldt het verslag van de hoorzitting van de GAC dat, op verzoek van u, Havensteder huurvermindering heeft gegeven voor de communicatie met betrekking tot de verwijdering van het balkon en het voor langere tijd ontbreken van het balkon.

Uw klacht over partijdigheid van de GAC met betrekking tot de communicatie zoals verwoord onder de hierboven staande punten 3, 4 en 5, acht de Commissie dan ook ongegrond.

Uitspraak

De klacht over Woonstichting Havensteder

De Commissie acht zich onbevoegd te oordelen over uw klacht met betrekking tot schending van artikel 7.1 van de Algemene Voorwaarden van de huurovereenkomst doordat Woonstichting Havensteder geen schriftelijk toestemming van u heeft gevraagd voor verwijdering van uw balkon.

De klacht over partijdigheid van de Geschillen Advies Commissie

Ten aanzien van uw klacht over hetgeen op of omtrent de hoorzitting van de Geschillen Advies Commissie is geschied en over verslaglegging van de hoorzitting acht de Commissie zich onbevoegd. De klacht ten aanzien van de communicatie over de verwijdering van uw balkon acht de Commissie ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode,

[handtekening]

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