



## **Uitspraak klacht: [klager] - Woonstichting Rochdale te Amsterdam**

Ons kenmerk: 18-50

Datum: 13 juli 2018

Geachte [klager],

De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 4 april 2018 uw klachtenformulier ontvangen. Uw klacht is gericht tegen Woonstichting Rochdale (hierna: Rochdale).

### **Uw klacht**

Uw klacht tegen Rochdale heeft betrekking op het volgende.

1. De Raad van de Bestuur van Rochdale heeft niet inhoudelijk gereageerd op een misstand, door u gemeld bij brief van 29 december 2017. Deze misstand betrof het bericht van de zijde van de Geschillenadviescommissie van Rochdale (hierna: GAC) d.d. 5 december 2017, inhoudende dat uw alsnog ontvankelijk verklaarde klacht ongegrond is verklaard. Daarbij overwoog de Geschillenadviescommissie dat, aangezien de feiten en de standpunten van beide partijen helder zijn, besloten is af te zien van een mondelinge behandeling van de klacht terwijl een dergelijk besluit volgens het 'Reglement Geschillenadviescommissie Woningstichting Rochdale' door de Raad van Bestuur moet worden genomen.
2. De klachtbehandeling van uw klacht door de GAC is naar uw zeggen procedureel slecht verlopen. U vindt dat de GAC bevooroordeeld is omdat deze vóór de hoorzitting al een gesprek heeft gevoerd met medewerkers van Rochdale. Ook bleken twee medewerkers van Rochdale, toen u de zittingzaal betrad, reeds aanwezig te zijn. Daarnaast is slechts één medewerker in het verslag van de zitting vermeld. Tevens stelt u dat ter zitting van de zijde van de GAC met nadruk is vermeld dat het advies van de GAC aan de Raad van Bestuur door de laatste altijd probleemloos wordt gevolgd.
3. Daarnaast vindt u het advies van de GAC inhoudelijk slecht. In het advies van de GAC staat dat Rochdale buurtbemiddeling heeft ingeschakeld terwijl dit volgens u niet waar is. De eerste keer dat inschakeling van buurtbemiddelingsorganisatie Stichting Beter Buren ter sprake is gekomen, was aan het einde van de zitting bij de GAC. De voorbespreking voorafgaande aan de zitting tussen de GAC en de medewerkers van Rochdale ging over een gesprek tussen Rochdale en uw buurman kort voor de zitting. Daarin zou uw buurman [z] hebben toegezegd bij een gesprek onder bemiddeling van Beter Buren aanwezig te zijn. Dit werd door de voorzitter van de GAC tijdens de zitting een nieuwe ontwikkeling genoemd. Verder stelt u dat uw klacht over het niet verwijderen van de dode planten niet door de GAC is behandeld, waarmee uw klacht niet compleet is behandeld.



### **De voorgeschiedenis**

U heeft op 17 mei 2017 per brief een klacht ingediend bij Rochdale in verband met een hekwerk van naar uw zeggen 2.20 meter hoog, dat door uw buurman op de afscheiding tussen zijn en uw balkon is geplaatst. U heeft met uw klacht aan Rochdale verzocht het hek te laten verwijderen omdat het volgens u niet is toegestaan. Ook wordt uw woongenot ontnomen door wateroverlast door de wijze van besproeien en door uw zicht op dode planten. Rochdale heeft op uw klacht een tweetal malen afwijzend gereageerd. In de brief van 27 september 2017 heeft Rochdale u medegedeeld het dossier definitief te sluiten.

U heeft vanwege uw ontevredenheid over de manier waarop uw klacht is behandeld op 10 oktober 2017 een klacht ingediend bij de GAC. De GAC heeft u eerst verzocht om uw klacht in te trekken om te voorkomen dat uw klacht niet-ontvankelijk zou worden verklaard. U heeft in reactie hierop een verweerschrift ingediend waarna u bij brief van 5 december 2017 is gemeld dat uw klacht toch inhoudelijk in behandeling is genomen. Uw klacht is vervolgens in dezelfde brief ongegrond verklaard waarbij is vermeld dat besloten is tot een uitsluitend schriftelijke behandeling van uw klacht. Hierover heeft u de Raad van Bestuur op 29 december 2017 een brief gestuurd. De Raad van Bestuur heeft hierop op 8 januari 2018 gereageerd.

U bent middels een e-mail van 4 januari 2018 door de GAC uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 februari 2018. In die email heeft de GAC haar oprechte verontschuldigen aangeboden en bericht dat de eerdere uitspraak geen waarde of betekenis meer heeft. Voor zoveel nodig zal de GAC haar uitspraak vernietigen in de uitspraak op de klacht die wel op de juiste wijze wordt gedaan, aldus de GAC in genoemde e-mail.

De GAC heeft op 15 maart 2018 een advies uitgebracht. In dit advies is uw klacht ongegrond verklaard. Het bestuur van Rochdale heeft dit advies overgenomen.

### **Het verloop van de procedure bij de Commissie**

Per klachtenformulier van 4 april 2018 heeft u uw klachten voorgelegd aan de Commissie. Op 25 april 2018 heeft de Commissie Rochdale gevraagd om op uw klachten te reageren. Op 15 mei 2018 is namens Rochdale middels een memo een reactie ingediend. De Commissie heeft alle stukken tijdens de vergadering van 27 juni 2018 besproken.

#### **1. Beoordeling klacht over de inhoud van het advies van de GAC**

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen. Met betrekking tot de ontvankelijkheid van uw klacht over de inhoud van het advies van de GAC overweegt de Commissie het volgende.

In artikel 12, eerste lid, van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: 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;”



De Commissie stelt vast dat in de uitspraak van de GAC het volgende vermeld is inzake de kwestie van de buurtbemiddeling: “De commissie is van oordeel dat Rochdale, door het langs sturen van een wijkbeheerder, het aanspreken van de buurman inzake de dode planten, het sproeien van water, alsmede het inschakelen van de Stichting Beter Buren, meer gedaan heeft dan waartoe zij verplicht was”. De Commissie overweegt dat het citaat met betrekking tot de Stichting Beter Buren de vermelding van een feit betreft. Het beoordelen van de vraag of feiten door een klachten- of geschillenadviescommissie al dan niet juist zijn vastgesteld, is niet aan de Commissie. Daarmee zou deze immers treden in de inhoudelijke behandeling door de GAC, hetgeen volgens het Reglement niet is toegestaan. De Commissie acht uw klacht met betrekking tot de inhoud van het advies van de GAC inzake de buurtbemiddeling dan ook niet-ontvankelijk.

Met betrekking tot uw stelling dat de GAC de kwestie van het niet verwijderen van dode planten niet heeft behandeld, overweegt de Commissie dat deze feitelijke grondslag mist. De GAK heeft namelijk ten aanzien van dit punt in het advies onder andere uitgesproken dat het niet verwijderen van dode planten niet een zodanige mate van overlast is dat het op de weg van Rochdale had gelegen om actie te ondernemen. Op dit punt acht de Commissie uw klacht dan ook ongegrond.

## **2. Beoordeling klacht over partijdigheid van de GAC**

Met betrekking tot uw klacht over bevooroordeeldheid of partijdigheid van de GAC overweegt de Commissie als volgt.

Zoals uit het hierboven aangeduide artikel 12, eerste lid, onder f van het Reglement blijkt, mag de Commissie klachten die zien op de inhoud van een advies van een geschillencommissie niet inhoudelijk beoordelen en moeten deze niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit onderdeel van uw klacht ziet niet op de inhoud van het advies van de GAC als zodanig maar op een ander aspect, namelijk bevooroordeeldheid van de GAC. Uw klacht hierover is dan ook ontvankelijk.

De Commissie acht zich in beginsel niet bevoegd om hetgeen tijdens of omtrent een hoorzitting van een klachten- of geschillenadviescommissie is geschied, te onderzoeken en 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 zal dan ook niet inhoudelijk ingaan op hetgeen u aanvoert met betrekking tot de vermelding van slechts één medewerker in het verslag van de zitting en uitlatingen van de zijde van de GAC tijdens de hoorzitting.

Uw klachten over de eerdere aanwezigheid van medewerkers van Rochdale in de zittingzaal en een voorbespreking met hen door de GAC, zien op fundamentele van een goede procesorde en gaan verder dan wat tot de interne gang van zaken en daarmee de eigen verantwoordelijkheid van een geschillenadviescommissie moet worden gerekend. In dit kader overweegt de Commissie als volgt. In de reactie namens Rochdale wordt gesteld dat het mogelijk is dat de medewerkers van Rochdale de zaal iets eerder hebben betreden dan u, maar dat het absoluut onjuist is dat een 'voorbespreking' met de medewerkers van Rochdale heeft plaatsgevonden. Degene die een klacht indient moet aantonen of aannemelijk maken dat de klacht terecht is. De Commissie stelt vast dat uw weergave van de gang van zaken wordt betwist door Rochdale. Nu



er geen andere feiten of omstandigheden zijn die uw weergave kunnen bevestigen, komt de Commissie tot het oordeel dat uw standpunt met betrekking tot partijdigheid vanwege eerdere aanwezigheid in de zittingzaal van genoemde medewerkers en een voorbespreking met hen, onvoldoende aannemelijk is gemaakt.

Uw klacht over partijdigheid van de GAC acht de Commissie dan ook ongegrond met betrekking tot het eerder aanwezig zijn in de zaal van medewerkers van Rochdale en het voeren van een voorgesprek met hen. Met betrekking tot de andere aspecten, te weten de verslaglegging van de zitting en uitlatingen van de zijde van de GAC tijdens de hoorzitting acht de Commissie zich niet bevoegd.

### **3. Klacht over ontbreken inhoudelijke reactie Raad van Bestuur Rochdale op misstand**

Wat betreft uw klacht ten aanzien van de reactie van de Raad van Bestuur op uw brief van 29 december 2017 volgt de Commissie uw standpunt niet. De Raad van Bestuur heeft op uw brief gereageerd door bij brief van 8 januari 2018 te wijzen op het feit dat de GAC u inmiddels heeft laten weten te erkennen niet de juiste weg te hebben bewandeld en op welke wijze dit kan worden hersteld, zonder dat dit voor u nadelige gevolgen heeft. De Raad van Bestuur stelt vervolgens in de betreffende brief: “De Raad van Bestuur is van mening dat hiermee een correcte procesgang alsnog is gewaarborgd”.

De Commissie overweegt dat de Raad van Bestuur hiermee aangeeft dat de Raad van Bestuur een mondelinge in plaats van een uitsluitend schriftelijke behandeling aangewezen acht. Dit kan niet anders betekenen dan dat de Raad van Bestuur het inhoudelijk met uw klacht eens is en daarmee ook inhoudelijk op uw klacht heeft gereageerd. Dat de Raad van Bestuur bij brief van 8 januari 2018 reageerde, dus na de e-mail van 4 januari 2018 van de GAC, doet hieraan niet af. Uw klacht over het ontbreken van een inhoudelijke reactie van de Raad van Bestuur acht de Commissie ongegrond.

#### **Uitspraak**

*De inhoud van het advies van de Geschillenadviescommissie Rochdale:*

Uw klacht met betrekking tot de inhoud van het advies van de Geschillenadviescommissie inzake de buurtbemiddeling is naar het oordeel van de Commissie niet-ontvankelijk.

Uw klacht dat de Geschillenadviescommissie de kwestie inzake het niet verwijderen van dode planten niet heeft behandeld, acht de Commissie ongegrond.

*Bevooordeeldheid van de Geschillenadviescommissie Rochdale:*

Uw klacht over de aanwezigheid van medewerkers van Rochdale in de zittingzaal voordat u deze betrad en over een voorbespreking met deze medewerkers van de Geschillenadviescommissie van Rochdale acht de Commissie ongegrond. Met betrekking tot uw klacht inzake de verslaglegging van de zitting en uitlatingen van de zijde van de Geschillenadviescommissie tijdens de hoorzitting acht de Commissie zich niet bevoegd.



*Ontbreken inhoudelijke reactie Raad van Bestuur Rochdale*

Uw klacht over het ontbreken van een inhoudelijke reactie van de Raad van Bestuur acht de Commissie ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode,

[handtekening]

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