



## **Commissie Governancecode Woningcorporaties**

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 22 april 2020

Kenmerk: 2020-018, K-2020-004

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Woningstichting Rochdale, gevestigd te Amsterdam

### Verloop van de procedure

- Klager heeft op 6 februari 2020 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) en deze op 11 februari aangevuld.
- Rochdale heeft op 2 maart 2020 een reactie gegeven op de klacht.
- Klager heeft op 15 maart gereageerd op de reactie van Rochdale.
- Rochdale heeft op 30 maart daar een reactie op gegeven.
- De Commissie heeft de ontvankelijkheid van het verzoek van klager op 22 april 2020 besproken en vervolgens uitspraak gedaan.

### Klacht

De klacht betreft ten eerste de wijze waarop Rochdale de klacht over geluidsoverlast heeft behandeld en de wijze waarop medewerkers van Rochdale zich hebben gedragen met betrekking tot deze klacht.

De klacht betreft ten tweede het niet-onafhankelijke optreden van de geschillenadviescommissie ten aanzien van de door klager bij deze commissie ingediende klacht.

### Feiten

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

Klager huurt een woning van woningcorporatie Rochdale. Klager ondervindt geluidsoverlast van de boven zijn woning gelegen woning en heeft daarover op 19 november 2019 een logboek geluidsoverlast aan Rochdale gestuurd. Begin januari 2020 nemen twee wijkbeheerders van Rochdale contact op met klager en de bovenburen en maken afspraken over onder meer isolatie van de vloer. Klager ontvangt op 14 januari 2020 een brief met de gemaakte afspraken. Op 13 februari 2020 ontvangt klager een brief van Rochdale dat het dossier over zijn overlastmelding wordt gesloten omdat de bovenburen zich aan de gemaakte afspraken houden. Klager stelt dat de overlast aanhoudt.

Klager geeft op 20 januari 2020 bij de balie van Rochdale een brief af met een klacht over de wijze waarop de twee wijkbeheerders zijn klacht hebben behandeld. Klager heeft daarop enige keren telefonisch contact met de klachten coördinator van Rochdale. Dit contact leidt niet tot een oplossing van het probleem van klager.

Klager ervaart nog steeds geluidsoverlast en heeft de indruk dat zijn klacht niet serieus wordt genomen en dient op 6 februari 2020 daarover een klacht in bij de Commissie Governancecode.



### Reactie Rochdale

Rochdale wijst er in zijn reactie op dat is geconstateerd dat de bovenburen zich aan de gemaakte afspraken houden en dat de klacht over geluidsoverlast daarom als opgelost wordt beschouwd.

Ten aanzien van de klacht over de geschillenadviescommissie stelt Rochdale dat het onjuist is dat klager telefonisch contact heeft gehad met de geschillenadviescommissie, dit betrof de klachten coördinator van de corporatie. Klager heeft nog geen klacht bij de geschillenadviescommissie ingediend en het staat hem vrij dat alsnog te doen.

### Toetsingskader

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) het verzoek betrekking heeft op een klacht die ontvankelijk kan zijn bij een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (...), en de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd (artikel 12 lid 2 onder f Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties).

### Beoordeling ontvankelijkheid

De klachtenprocedure van de corporatie is nog niet volledig doorlopen nu de procedure bij de geschillenadviescommissie van de corporatie nog open staat.

Uit het hierboven vermelde toetsingskader blijkt dat de Commissie een klacht niet inhoudelijk mag behandelen als deze kan worden voorgelegd aan de geschillenadviescommissie. Nu vast staat dat klager zijn klacht nog niet heeft ingediend bij de geschillenadviescommissie, beoordeelt de Commissie het verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk.

### Uitspraak

De klacht is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan: de Raad van bestuur van Woningstichting Rochdale