



Onderwerp

Uitspraak Klacht

Ons kenmerk: 18-017

Datum: 23 maart 2018

Geachte heer [REDACTED]

De Commissie GovernanceCode (hierna: de Commissie) heeft op 16 november 2017 uw klachtenformulier ontvangen. Uw klacht is gericht tegen Woningcorporatie Tiwos (hierna: Tiwos) en Wooncorporatie TBV Wonen (hierna: TBV Wonen).

In uw aanvullende e-mail van 20 december 2017 hebt u uw klacht ook gericht tegen Woningcorporatie WonenBreborg (hierna: WonenBreborg).

Uw klacht is besproken in de Commissievergadering van 31 januari 2018.

Uw klacht

Uw klacht betreft het proces inzake toepassing van de Wet Bijzondere Maatregelen Grootstedelijke Problematiek in Tilburg. U schrijft kort samengevat dat de drie hierboven genoemde woningcorporaties hebben verhinderd dat de Huurdersbelangenorganisatie Tiwos (hierna: HBO Tiwos) en het Stedelijk Bewoners Overleg (hierna: SBO) hun rol namens hun huurders hebben kunnen uitoefenen. Signalen hierover zijn bewust genegeerd.

Procesverloop

Naar aanleiding van het klachtenformulier en andere toegezonden stukken heeft de Commissie u bij brief van 20 december 2017 een aantal vragen gesteld met betrekking tot uw belang bij een uitspraak over de woningcorporaties waar uw klachten op zijn gericht. Dit, omdat u behalve in uw hoedanigheid als huurder bij Tiwos, uw klacht ook heeft ingediend als [REDACTED]

Verder is u gevraagd waarom u belang heeft bij een uitspraak met betrekking tot TBV Wonen en wat uw relatie tot deze corporatie is. Voorts is u gevraagd waarom u geen klacht heeft ingediend bij de klachtencommissies van de betrokken corporaties. De Commissie heeft verduidelijkt dat uw stelling dat uw klachten de normale klachtenprocedures van de betrokken corporaties overstijgen, onvoldoende is.

U hebt op 20 december 2017 per e-mail op de brief van de Commissie gereageerd. Met betrekking tot de vragen van de Commissie over uw belang bij een uitspraak heeft u gesteld in ieder geval als huurder belanghebbende te zijn. U heeft daarnaast gewezen op het feit dat uw belangen worden behartigd door de HBO Tiwos binnen corporatieverband en door het SBO waarin meerdere HBO's zijn betrokken. In uw reactie heeft u herhaald dat uw klachten de normale klachtenprocedures van de betrokken corporaties overstijgen. Daarnaast hebt u de Commissie gevraagd om de klacht ook van toepassing te verklaren op WonenBreborg.

Op 10 januari 2018 heeft de Commissie u per e-mail onder andere nogmaals gevraagd om te reageren op de vraag waarom u geen klacht heeft ingediend bij de klachtencommissies van de betrokken corporaties. Tevens bent u in de gelegenheid gesteld om uit te leggen wat uw relatie is tot de corporaties TBV Wonen en WonenBreborg.

U hebt dezelfde dag per e-mail aangegeven dat een klacht indienen bij elke afzonderlijke wooncorporatie niet opportuun is. De voorgestelde maatregelen over de aanpak van de leefbaarheidsproblematiek, overstijgen volgens u het individuele niveau van elke corporatie zelf.

De Commissie heeft Tiwos op 12 februari 2018 geïnformeerd over uw klacht en verzocht om een reactie hierop. Tevens heeft de Commissie aan Tiwos voorgelegd of u met uw



klacht terecht kunt bij de geschillencommissie. U bent over de berichtgeving aan Tiwos in kennis gesteld.

Op 22 februari 2018 is namens Tiwos een reactie ingezonden waarin is uiteengezet welke afstemming er heeft plaatsgevonden met de HBO Tiwos en het SBO. Tevens is aangegeven dat de woningcorporaties waar uw klacht op is gericht, zijn aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie. Aangegeven wordt dat gezien de aard van uw klachten aannemelijk is dat de Klachtencommissie uw klacht niet-ontvankelijk zal verklaren maar dat het u uiteraard vrij staat uw klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen.

Toetsingskader

In artikel 10 lid 3 van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties(hierna: het Reglement) staat dat een klacht alleen kan worden ingediend door een belanghebbende. In artikel 1 sub d van het Reglement staat belanghebbende als volgt gedefinieerd: "iedereen die een redelijk en direct belang heeft bij een uitspraak van de Commissie.

Uit artikel 12 lid 1 sub a van het Reglement volgt dat een klacht niet-ontvankelijk is indien niet aan de eisen van artikel 10 van het Reglement wordt voldaan.

In artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement is bepaald dat de Commissie een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk beoordeelt als het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachtencommissie van de woningcorporatie.

Ontvankelijkheid van de klacht

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen. De Commissie overweegt hierover als volgt.

Klacht gericht tegen Tiwos

Op het door u ingediende klachtenformulier heeft u aangegeven dat u woonruimte huurt van Tiwos. De Commissie heeft geen reden daaraan te twijfelen. Als huurder heeft u naar het oordeel van de Commissie een direct en redelijk belang bij een uitspraak over uw klacht tegen Tiwos. In zoverre is uw klacht dan ook ontvankelijk.

Voor ontvankelijkheid van uw klacht is volgens genoemd artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement tevens vereist dat u zich eerst wendt tot de klachtencommissie van Tiwos, hetgeen u niet heeft gedaan. Uw stelling dat de klachten de normale klachtenprocedure binnen de corporaties zelf overstijgen, volgt de Commissie niet. Dat Tiwos in een reactie stelt dat "aannemelijk" is dat uw klacht door de klachtencommissie niet-ontvankelijk wordt verklaard, is in dezen niet relevant. Immers, de klachtencommissie dient hierover te oordelen. Dat is nog niet gebeurd. De Commissie kan gelet op de feiten en omstandigheden van uw klacht, die deels betrekking heeft op de communicatie tussen Tiwos en de HBO Tiwos die uw belangen vertegenwoordigt, niet op voorhand ervan uitgaan dat de klachtencommissie u niet ontvangt in uw klacht. Gelet op het gestelde in het Reglement kan de Commissie uw verzoek om een uitspraak met betrekking tot Tiwos dan ook niet als ontvankelijk beoordelen. Hieraan voegt de Commissie toe dat zij geen ruimte heeft voor een ander oordeel aangezien artikel 12, lid 1, sub f van het Reglement geen 'kan'- bepaling betreft.

Indien u echter uw klacht bij de klachtencommissie van Tiwos indient en deze uw klacht niet inhoudelijk zou behandelen, dan zal de Commissie kunnen overgaan tot inhoudelijke behandeling van uw klacht. Gelet daarop zal de Commissie behandeling van uw klacht tegen Wooncorporatie Tiwos aanhouden.

Klacht gericht tegen TBV Wonen en WonenBreborg

Uw klacht is tevens gericht tegen TBV Wonen en WonenBreborg. Wil deze klacht ontvankelijk zijn, dan vereist het Reglement dat u een direct en redelijk belang heeft bij een uitspraak tegen genoemde woningcorporaties. Voor de Commissie staat voldoende vast dat u geen huurder bent bij deze corporaties. Voor zover uw klacht tegen deze beide



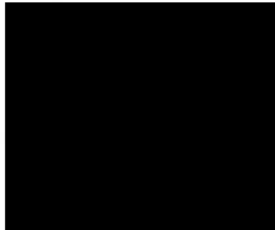
corporaties is gericht in uw hoedanigheid als [REDACTED]
[REDACTED] kan niet worden gesproken van een direct belang zoals bedoeld in artikel 1 sub d van het Reglement. Omdat aan deze eis niet is voldaan, moet de Commissie uw klacht op grond van artikel 12, lid 1 sub a dan ook niet ontvankelijk verklaren.

Conclusie

De Commissie kan uw klacht gericht tegen Woningcorporatie Tiwos op grond van artikel 12, lid 1 sub f niet als ontvankelijk beoordelen omdat u uw klacht niet eerst heeft voorgelegd aan de klachtencommissie van Tiwos. Indien u echter uw klacht bij de klachtencommissie van Tiwos indient en deze uw klacht niet inhoudelijk zou behandelen, dan zal de Commissie kunnen overgaan tot inhoudelijke behandeling van uw klacht. Gelet daarop zal de Commissie behandeling van uw klacht tegen Wooncorporatie Tiwos aanhouden.

De Commissie is van oordeel dat uw klacht gericht tegen Woningcorporatie TBV Wonen en Woningcorporatie WonenBreborg op grond van artikel 12, lid 1 sub a van het Reglement niet-ontvankelijk is omdat u geen belanghebbende bent zoals bedoeld in artikel 10, lid 3 van het Reglement. De Commissie neemt uw klacht tegen Woningcorporatie TBV Wonen en Woningcorporatie WonenBreborg gelet hierop niet in behandeling.

Namens de Commissie Governancecode,



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