



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 28 december 2020

Kenmerk: 2020-029, K-2020-021

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Stichting UWOON, gevestigd te Harderwijk

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en UWOON.

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 1 september 2020 een aantal klachten ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over UWOON en de klachten aangevuld met stukken die op 22 september 2020 door de Commissie zijn ontvangen.
- UWOON heeft op 8 oktober 2020 een reactie gegeven op de klachten.
- [klager] heeft op 12 oktober 2020 gereageerd op de reactie van UWOON.
- UWOON heeft op 15 oktober 2020 gereageerd op de reactie van [klager].
- De Commissie heeft de klachten op 18 november en 16 december 2020 behandeld.
- UWOON en [klager] hebben op verzoek van de Commissie op 1 en 3 december 2020 vragen beantwoord en documenten toegestuurd.
- De Commissie heeft op 28 december 2020 uitspraak gedaan.

Klachten

De eerste klacht betreft de communicatie tussen UWOON en [klager] met betrekking tot de overlast die [klager] ondervindt van zijn burens. Deze klacht bestaat uit drie onderdelen:

1.a. [klager] stelt dat het management van UWOON niet heeft gereageerd op zijn verzoeken om een gesprek.

1.b. [klager] stelt dat UWOON, kort weergegeven, zaken verkeerd voorstelt. Dit betreft de bemiddeling tussen [klager] en zijn burens, de toestemming voor het bouwen van de schutting bij de burens en de door [klager] ingediende handhavingsverzoeken bij de gemeente.

1.c. [klager] stelt dat UWOON niet reageert op zijn klachten en dat hij zich niet gehoord voelt door UWOON.

De tweede klacht is dat UWOON de uitspraken van de klachtenadviescommissie en de Huurcommissie niet nakomt.

Feiten

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



[klager] woont in het buitengebied van de gemeente [woonplaats] en ondervindt sinds 2015 overlast van zijn burens op huisnummer [nummer]. [klager] woont zelf op huisnummer [nummer]. Zijn burens hebben van woningcorporatie UWOON een extra stuk tuin in gebruik gekregen. De ingebruikgeving van de grond geschiedde met instemming van de huurder van huisnummer [nummer], bij wiens grond het extra stuk tuin oorspronkelijk behoorde. UWOON is eigenaar van de grond.

[klager] heeft bij UWOON naar eigen zeggen ongeveer 300 klachten ingediend over de door hem ondervonden overlast na het in gebruik geven van meer tuin aan de burens. [klager] ondervindt overlast van onder meer het aanbrengen van veel bebouwing, geluidsoverlast door het bouwen en met veel mensen in de tuin verblijven, een klapperend zeildoek dat over de schutting werd gehangen, rook uit een houtkachel en het parkeergedrag van de burens.

[klager] heeft in 2018 handhavingsverzoeken bij de gemeente ingediend over illegale bouwwerken en een te hoge schutting. De gemeente besloot daarop dat de burens de schutting moesten verlagen en een deel van de bebouwing moesten afbreken.

[klager] heeft op 20 september 2017 in een brief aan de vestigingsmanager van UWOON geklaagd over overlast van de burens en verzocht om een reactie en een oplossing. Na verdere correspondentie diende [klager] in 2018 een klacht in bij de Klachtenadviescommissie Noord Veluwe (hierna: KAC), waarbij UWOON is aangesloten. De KAC heeft de klacht van [klager] behandeld en op 20 december 2018 uitspraak gedaan. De KAC onderschreef het standpunt van UWOON dat zij tijdig en uitgebreid had gereageerd op de vele klachten van [klager] over overlast en daarbij duidelijk was ingegaan op wat [klager] van UWOON mocht verwachten. De KAC adviseerde UWOON om bij toestemming voor bebouwing een termijn te stellen en daarnaast nog eens te proberen partijen door middel van bemiddeling in gesprek te krijgen om afspraken te maken. UWOON gaf in haar reactie van 17 januari 2019 aan het advies van de KAC te begrijpen en de termijnstelling voor overlast door werkzaamheden in overweging te nemen, en verwees [klager] naar buurtbemiddeling [woonplaats]. UWOON adviseerde [klager] tevens geen overlastmeldingen met betrekking tot parkeeroverlast en bouwoverlast meer in te dienen omdat UWOON daarin geen oplossing kon bieden. Op 6 mei 2019 heeft [klager] bij UWOON een klacht ingediend gericht tegen de bestuurder en de vestigingsmanager, inhoudende dat UWOON niet reageert op zijn klachten over overlast en daarmee haar wettelijke verplichting woonoverlast te bestrijden niet nakomt. Hij verwijt UWOON tevens dat na de uitspraak van de KAC nog extra grond aan de burens in gebruik is gegeven.

Op 21 maart 2019 heeft [klager] een klacht tegen UWOON ingediend bij de Huurcommissie. De Huurcommissie oordeelde op 17 januari 2020 dat UWOON door het geven van toestemming aan de burens voor bebouwing en gebruik van extra tuin niet de overlast voor [klager] had gecreëerd. Dit deel van de klacht was ongegrond. De Huurcommissie oordeelde vervolgens dat UWOON niet geheel aan haar inspanningsverplichting had voldaan om de overlastklachten van [klager] te onderzoeken en zo nodig te beperken. Dit deel van de klacht was gegrond.

Naar aanleiding van de uitspraak van de Huurcommissie vond op 14 februari 2020 een gesprek plaats tussen de wijkbeheerder en de manager wonen van UWOON en [klager]. UWOON was het niet eens met de uitspraak van de Huurcommissie en gaf aan welke inspanningen zij had geleverd om de overlastklachten te onderzoeken en te beperken. UWOON heeft onder meer bemiddeling tussen [klager] en zijn burens voorgesteld, maar daar wilde [klager] niet aan meewerken, aldus UWOON. [klager] stelt dat er geen normaal gesprek mogelijk was en dat hij vooral te horen kreeg dat UWOON alles had gedaan wat mogelijk was en verder niets meer in deze zaak kon betekenen. [klager] is van mening dat hij niet de gelegenheid kreeg zijn verhaal te doen. UWOON legde haar standpunt vast in een brief van 27 februari 2020 van de manager wonen van UWOON aan [klager].



[klager] heeft daarna op 9 juli 2020 de raad van commissarissen (hierna: RvC) van UWOON aangeschreven met het verzoek om het optreden van de manager wonen, inmiddels tevens waarnemend bestuurder, in deze zaak te onderzoeken. De voorzitter van de RvC reageerde per brief van 27 juli 2020 op de klacht. De RvC onderschrijft dat UWOON alles gedaan heeft wat mogelijk was om de overlast te onderzoeken en te beperken en geen reden heeft te twifelen aan de handelwijze en integriteit van de medewerkers van UWOON. [klager] wordt dringend geadviseerd de zaak te laten rusten. [klager] reageert per brief van 17 augustus 2020 en ontvangt daarop een reactie per brief van de advocaat van UWOON, gedateerd 28 augustus 2020.

[klager] dient op 1 september 2020 bij de Commissie Governancecode klachten in over UWOON en beroept zich daarbij op principes 1, 4 en 5 van de Governancecode Woningcorporaties.

Standpunt UWOON d.d. 8 oktober 2020

UWOON stelt in reactie op de klachten van [klager] dat zij in de buurt hebben geïnformeerd of andere burens ook overlast ervaren van de burens van [klager] en dat dit niet het geval was. UWOON heeft [klager] bemiddeling aangeboden, maar daar staat hij niet voor open. De medewerkers van UWOON hebben gesprekken met [klager] gevoerd, maar zij zijn helaas niet tot overeenstemming gekomen omdat de standpunten van UWOON en [klager] blijven verschillen.

De voorzitter van de RvC heeft de klacht van [klager] over de waarnemend bestuurder van UWOON onderzocht. De conclusie was dat UWOON heeft gedaan wat haar als goed verhuurder te doen stond en de RvC zag geen aanleiding te twifelen aan de handelwijze en integriteit van de waarnemend bestuurder. Deze conclusie is per brief aan [klager] teruggekoppeld, waarna [klager] liet weten het niet eens te zijn met de conclusie.

UWOON vindt de hele gang van zaken zeer spijtig. UWOON betreurt het dat zij met [klager] niet tot overeenstemming heeft kunnen komen, maar kan terugkijkend niet zien waar de medewerkers van UWOON anders hadden kunnen handelen.

Reactie [klager] d.d. 12 oktober 2020 op standpunt UWOON

In reactie stelt [klager] dat UWOON in haar standpunt over de klachten niet ingaat op de inhoud van zijn klachten. UWOON reageert volgens [klager] niet op de stelling van [klager] dat zij een onjuist advies hebben gegeven op zijn klachten over de hoogte van de schutting van de burens, in strijd met de eigen algemene huurvoorwaarden. Daarnaast reageert UWOON niet op de stelling dat UWOON ten onrechte toestemming had gegeven voor bebouwing in de tuin van de burens. In beide gevallen werd een door [klager] ingediend handhavingsverzoek door de gemeente gegrond verklaard maar stelde UWOON vervolgens dat het afbreken op haar initiatief had plaatsgevonden.

[klager] leest in de reactie van UWOON dat UWOON niets verkeerd doet en dat hij degene is die niet mee wil werken en kritisch is. Het was echter de buurman die niet wilde meewerken aan bemiddeling terwijl UWOON stelt dat [klager] een bemiddelingsgesprek weigerde. Naar de mening van [klager] had een gesprek weinig zin meer nadat hij en de buurman alles hadden besproken.

Reactie UWOON d.d. 15 oktober 2020 op reactie [klager]

In reactie stelt UWOON dat [klager] er een gewoonte van heeft gemaakt te klagen over wat zich in zijn woonomgeving voordoet. UWOON heeft de afgelopen jaren vele e-mails van [klager] ontvangen met klachten en de medewerkers van UWOON hebben veel tijd en energie besteed aan de behandeling van die klachten. UWOON heeft inschakeling van buurtbemiddeling aangeboden omdat een gesprek tussen [klager] en zijn burens niet tot een



oplossing had geleid, maar dat aanbod is door [klager] afgewezen. UWOON vindt de wijze waarop [klager] zich tegen alles en iedereen verzet, met onterechte verdachtmakingen en dreigementen, onacceptabel.

De klacht over de hoogte van de schutting van de burens is uitvoerig behandeld door de KAC en hierbij werd UWOON in het gelijk gesteld, aldus UWOON. Op last van de gemeente is ook de schutting van [klager] zelf verlaagd tot de toegestane hoogte. De Huurcommissie heeft uitspraak gedaan over de toestemming van UWOON aan de burens van [klager] om een stuk grond bij hun tuin te trekken en daarop bebouwing te plaatsen. De Huurcommissie verklaarde deze klacht ongegrond, en dat zou reden moeten zijn voor de Commissie Governancecode om deze klacht niet in behandeling te nemen.

UWOON stelt dat er geen aanleiding bestaat om aan te nemen dat UWOON de principes van de Governancecode niet naar behoren zou hebben toegepast. UWOON wil de zaak na deze procedure graag afsluiten.

Toetsingskader

Voordat de Commissie de klachten inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klachten mag oordelen.

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...)

e. het verzoek betrekking heeft op zaken die in behandeling zijn bij een rechter, huurcommissie of arbiter, of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan (artikel 12 lid 2 onder e Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties, hierna: het Reglement);

f. het verzoek betrekking heeft op een klacht die ontvankelijk kan zijn bij een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting of de Huisvestingswet, en de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd (artikel 12 lid 2 onder f Reglement);

g. het verzoek betrekking heeft op een klacht die de indiener heeft ingediend bij een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (...) en/of die klachtencommissie reeds uitspraak op de klacht heeft gedaan, de commissie biedt geen vorm van hoger beroep (artikel 12 lid 2 onder g Reglement).

Ontvankelijke klachten worden door de Commissie inhoudelijk getoetst aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Voor deze klachten zijn onder meer de volgende principes en bepalingen van belang.

Principe 1 Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen de maatschappelijke opdracht.

Hierbij gelden onder meer de volgende bepalingen:

1.2. Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie: hun gedrag is van invloed op het functioneren en de reputatie van de organisatie en de hele sector. (...)

1.3. De principes en bepalingen van de code werken door in de hele corporatie. Het bestuur is ervoor verantwoordelijk dat ook medewerkers handelen volgens de waarden van de Governancecode woningcorporaties.



Principe 4 Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen.

Hierbij geldt onder meer de volgende bepaling:

4.4. (...) Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog. De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

[klager] stelt dat ook principe 5 van de Code (Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten) in het geding is. De Commissie begrijpt dat [klager] doelt op de volgende bepaling:

5.6. Naast de harde sturings- en beheersmaatregelen zoals bedoeld in 5.1, besteden bestuur en RvC, ieder vanuit hun eigen rol, aandacht aan soft controls: gedragsbeïnvloeding, ondersteund door voorbeeldgedrag, dat een beroep doet op het persoonlijk handelen van alle betrokkenen, en waarvan invloed uitgaat op waarden en normen (zoals integriteit, loyaliteit, motivatie). Hoewel minder meetbaar kan daarmee een belangrijke bijdrage worden geleverd aan het beheersen van risico's.

Ontvankelijkheid van de klachten

Klacht 1 betreft de communicatie tussen UWOON en [klager] met betrekking tot de overlast die [klager] ondervindt van zijn burens. In de KAC-uitspraak van 20 december 2018 is niet alleen geoordeeld over overlast met betrekking tot de schutting, het parkeergedrag van de burens en de geluidsoverlast van bouwwerkzaamheden, maar ook over de communicatie met en het gestelde niet reageren door UWOON op klachten van [klager]. De KAC heeft blijkens de uitspraak de verzameling klachten van [klager] en reacties daarop van UWOON gezien gedurende de periode juli 2015-december 2018. De KAC overweegt dat

- *"gelet op de door verweerder opgesomde lange lijst van klachten, aangevuld met de thans aan snee zijnde zaken terecht mag worden gesproken van een klager als zeer kritische huurder, die allerhande zaken, terecht dan wel onterecht, communiceert met verweerder;*
- *verweerder, kennismemend van het feitenmateriaal, in zijn algemeenheid naar ons oordeel actief genoeg is opgetreden".*

Vervolgens spreekt de KAC onder punt 1 van het dictum uit: *"De Commissie kan zich vinden in het standpunt van verweerder, verwoord in het slot van zijn brief aan klager van 7 november 2018"*. Dit standpunt, waarin de KAC zich kan vinden, luidt:

"Er is in onze ogen tijdig en uitgebreid gereageerd (persoonlijk, via mail of brief) op de vele brieven en e-mails. Daarbij zijn we duidelijk ingegaan op de rol die u van UWOON mag verwachten versus de handhavende rol van de gemeente. Alle moeite ten spijt, lukt het ons niet om uw ontevredenheid weg te nemen. Dat spijt ons bijzonder. Wij zien graag alle huurders van UWOON met plezier wonen. Ik kan helaas niet anders concluderen dat wij verschillende standpunten hebben over de rol en verantwoordelijkheid van UWOON in de door u genoemde kwesties".

[klager] klaagt bij de Commissie dat niet gereageerd wordt op zijn klachten, niet wordt gereageerd op verzoeken om een gesprek en dat, als er gesprekken plaatsvinden, hij zich door UWOON niet gehoord voelt. Gelet op de overwegingen en de uitspraak van de KAC moet worden geconcludeerd dat de KAC zich hierover heeft uitgesproken. De KAC onderschrijft dat actief genoeg is opgetreden en dat UWOON tijdig en uitgebreid heeft gereageerd. Dit betekent dat de Commissie de klacht niet ontvankelijk acht, voor zover het de communicatie betreft tot de uitspraak van de KAC in december 2018.



De klacht bij de Commissie met betrekking tot de communicatie vanaf december 2018 acht de Commissie wel ontvankelijk.

De Commissie toetst deze klacht aan bepaling 4.4. van de Code die betrekking heeft op de dialoog tussen corporaties en belanghebbenden. Ten aanzien van het feit dat [klager] deze klacht niet eerst heeft voorgelegd aan de KAC overweegt de Commissie het volgende. De Code heeft een verplichtend karakter. In de preambule van de Code wordt in de paragraaf 'Naleving, monitoring en handhaving' vermeld dat belanghebbenden bij het niet of onjuist toepassen van de Code een klacht kunnen indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties, die verslag van haar bevindingen moet uitbrengen aan het bestuur van Aedes en van de VTW. Geëxpliciteerd wordt voorts: *"Als de commissie van oordeel is dat de Governancecode wordt overtreden dan nemen de besturen van Aedes en VTW ieder afzonderlijk een besluit over mogelijke sancties die variëren van publicatie ('naming and shaming') tot in het uiterste geval ontnemen van het lidmaatschap"*. Het voorgaande betekent dat toetsing van handelen of nalaten van een corporatie aan de Code en handhaving van de Code geschiedt middels een oordeel van de Commissie die, anders dan de KAC, is ingesteld met het doel om rechtstreeks te toetsen aan de Code. Bij deze inrichting van de Code, waarbij de handhaving is geborgd door het instellen van de Commissie met genoemde toetsingstaak en haar rol bij handhaving van de Code, is niet passend dat de Commissie de klager steeds eerst dient te verwijzen naar de KAC als de klacht betrekking heeft op een van de principes van de Code.

Bij de inhoudelijke beoordeling hierna zal nog specifiek per onderdeel van de klacht met betrekking tot de communicatie worden teruggekomen op de ontvankelijkheid.

Klacht 2 over het niet nakomen door UWOON van de uitspraken van de KAC en de Huurcommissie houdt verband met de voorbeeldfunctie die bestuur en RvC van een corporatie op grond van bepaling 1.2. van de Code vervullen. Tot de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht behoort het nakomen van uitspraken van onafhankelijk oordelende instanties zoals de KAC en de Huurcommissie. De Commissie acht deze klacht daarom ontvankelijk.

Beoordeling van de klachten

Klacht 1

De klacht over de communicatie tussen UWOON en [klager] met betrekking tot de overlast die [klager] ondervindt van zijn burens bestaat uit drie onderdelen.

Klachtonderdeel 1.a. [klager] stelt dat hij drie verzoeken aan UWOON heeft gedaan voor een gesprek met de bestuurder en/of de vestigingsmanager en dat op die verzoeken niet is gereageerd of dat die verzoeken zijn geweigerd. UWOON stelt dat er in een aantal gevallen rechtstreeks schriftelijk contact is geweest tussen de bestuurder en [klager] en dat in februari 2020 een gesprek heeft plaatsgevonden met onder andere de manager wonen.

De Commissie overweegt hierover als volgt. Uit de brief van 7 november 2018 van de directeur-bestuurder van UWOON aan [klager] blijkt dat inderdaad verzoeken om gesprekken zijn gedaan en de Commissie begrijpt dat de klacht van [klager] ziet op deze verzoeken. Die verzoeken zijn derhalve vóór november 2018 gedaan en maken daarmee onderdeel uit van de uitspraak van de KAC over de communicatie. Dit klachtonderdeel is daarom niet- ontvankelijk.

Klachtonderdeel 1.b. [klager] stelt, kort weergegeven, dat UWOON zaken verkeerd voorstelt. Dit betreft de bemiddeling, de toestemming voor de schutting en de handhavingverzoeken.



1.b.1. De bemiddeling

UWOON stelt dat bemiddeling is aangeboden, maar dat [klager] dat heeft geweigerd. [klager] stelt dat de buurman niet wilde meewerken aan bemiddeling en dat de stelling van UWOON dat hij niet wilde meewerken onjuist is. Volgens [klager] had een gesprek weinig zin meer nadat hij en de buurman alles hadden besproken. De KAC heeft zich wel over de bemiddeling uitgesproken. De bij de Commissie ingediende klacht over de verkeerde voorstelling van zaken door UWOON met betrekking tot de bemiddeling vormt echter geen onderdeel van de uitspraak van de KAC. Deze klacht is, gelet op hetgeen de Commissie heeft overwogen onder 'Ontvankelijkheid van de klachten', ontvankelijk.

De Commissie overweegt hierover als volgt. In de brief van 27 februari 2020 van UWOON aan [klager] wordt aangegeven dat verschillende bemiddelingsgesprekken door diverse medewerkers van UWOON zijn aangeboden en wordt een voorbeeld gegeven van een weigering door [klager]. Over dit voorbeeld heeft de Commissie nagekomen stukken ontvangen van UWOON. Uit de notitie van de wijkbeheerder van 1 juni 2018 blijkt dat afgesproken is dat [klager] een brief zou sturen naar de burens - met een kopie aan UWOON - en dat bij geen verbetering binnen vier weken de wijkbeheerder bij de burens op bezoek zou gaan. Op 4 juni 2018 mailt [klager] dat hij daarvan terugkomt omdat hij alles wat hij zou schrijven toch al aan de burens zou hebben verteld. De Commissie overweegt dat UWOON dit mocht opvatten als een weigering. [klager] werkt niet mee en laat daarmee een mogelijke interventie van UWOON liggen. Daarmee kan niet gezegd worden dat de corporatie een principe van de Code heeft overtreden. Dit klachtonderdeel acht de Commissie dan ook ongegrond.

1.b.2. De toestemming van UWOON voor de plaatsing van een schutting door de burens

Toen [klager] bij UWOON meldde dat de burens een te hoge schutting plaatsten op een locatie waar dat niet mocht, verwees UWOON hem naar de gemeente, terwijl UWOON volgens [klager] op grond van de eigen algemene huurvoorwaarden toestemming had moeten verlenen. UWOON stelde dat voor het plaatsen van de schutting geen toestemming was vereist. [klager] klaagt er bij de Commissie over dat UWOON niet op zijn klacht over de onjuiste informatie heeft gereageerd. UWOON stelt dat de klacht over de hoogte van de schutting uitvoering is behandeld door KAC, en dat UWOON hierbij in het gelijk werd gesteld.

De Commissie overweegt hierover als volgt. In een e-mail van 3 april 2018 en een brief van UWOON van 7 november 2018 heeft UWOON het standpunt ingenomen dat voor de schutting geen toestemming van UWOON was vereist. De Commissie begrijpt de klacht van [klager] echter zo, dat niet is ingegaan op de motivering van [klager], namelijk zijn verwijzing naar de algemene huurvoorwaarden op grond waarvan wel toestemming aan UWOON gevraagd had moeten worden. [klager] voelt zich niet gehoord. In de uitspraak van de KAC staat dat de klacht over de schutting is opgelost, maar dat klager wel "*moeite heeft met de weg ernaar toe en de afhandeling door UWOON*". In de overwegingen en de uitspraak heeft de KAC de communicatie van 2015 tot de zitting bekeken en in acht genomen en uitgesproken het eens te zijn met het standpunt van UWOON dat tijdig en uitgebreid is gereageerd. Gelet op het voorgaande beoordeelt de Commissie dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk.

1.b.3. De handhavingsverzoeken

[klager] stelt dat door hem ingediende handhavingsverzoeken door de gemeente gegrond werden verklaard terwijl UWOON ten onrechte stelt dat het afbreken van het teveel gebouwde op haar initiatief had plaatsgevonden.

De Commissie overweegt hierover als volgt. Uit de stukken die de Commissie zijn overgelegd met betrekking tot de handhaving blijkt niet dat UWOON zich erop beroept dat het afbreken



op haar initiatief heeft plaatsgevonden. Echter, aan een inhoudelijke beoordeling komt de Commissie niet toe omdat de toegestuurde stukken geacht moeten worden deel uit te maken van de correspondentie die door de KAC is meegenomen bij de beoordeling. Dit klachtonderdeel is daarom niet-ontvankelijk.

Klachtonderdeel 1.c. [klager] stelt dat UWOON niet reageert op zijn klachten en dat hij zich niet gehoord voelt door UWOON. UWOON stelt dat zij doorlopend in gesprek is geweest met [klager] en veel tijd en energie heeft besteed aan de afhandeling van zijn klachten.

De Commissie overweegt ten aanzien van de klacht over de communicatie tussen UWOON en [klager] in de periode vanaf december 2018 als volgt.

[klager] komt na de uitspraken van de KAC (20 december 2018) en de Huurcommissie (17 januari 2020) zowel in zijn communicatie met UWOON als in zijn klachten bij de Commissie terug op zaken waarover de KAC en de Huurcommissie zich hebben uitgesproken. De KAC heeft zich uitgesproken over onder meer de klacht over de schutting, het parkeren en geluidsoverlast van bouwwerkzaamheden van de burens en over het gestelde niet optreden van UWOON daartegen. De Huurcommissie heeft zich uitgesproken over de vraag of UWOON de overlast mede heeft veroorzaakt en of UWOON aan zijn inspanningsverplichtingen had voldaan de overlast te onderzoeken en te beperken. In zijn klachten bij de Commissie van 1 september 2020, herhaald in zijn reactie van 12 oktober 2020 op het standpunt van UWOON, klaagt [klager] onder meer over de handhavingsverzoeken en over de vereiste toestemming voor het oprichten van bouwwerken. [klager] blijft ook klachten indienen bij UWOON over overlast van de burens. In een brief aan de Commissie stelt [klager] dat hij bij het laatste gesprek met medewerkers van UWOON niet de gelegenheid kreeg zijn kant van het verhaal te belichten. Vast staat dat in de afgelopen jaren honderden mails van [klager] aan UWOON zijn gestuurd en dat [klager] heeft aangegeven, onder meer in de correspondentie met de RvC, het er niet bij te zullen laten zitten. In zoverre kan begrip voor UWOON worden opgebracht als zij aangeeft dat de verschillen van inzicht blijven, maar gelet op de uitspraken van de KAC en de Huurcommissie opnieuw terugkomen op deze zaken geen zin heeft. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat er onvoldoende grond is om te oordelen dat UWOON in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie beoordeelt dit klachtonderdeel ongegrond.

Klacht 2

[klager] stelt dat UWOON de uitspraken van de KAC en de Huurcommissie niet nakomt.

Klachtonderdeel 2.a. De uitspraak van de KAC

[klager] stelt dat UWOON zich niet aan de uitspraak van de KAC houdt omdat UWOON in reactie op de uitspraak alsnog een stuk tuin aan de burens in gebruik heeft gegeven. Naar de mening van [klager] heeft de KAC uitgesproken dat de bouwwerkzaamheden die voor overlast zorgden moesten worden afgerond. Door de burens een extra stuk tuin te geven werden de bouwwerkzaamheden niet afgerond, maar gingen deze in het extra stuk tuin gewoon door en legde UWOON door deze handelwijze het advies van de KAC naast zich neer. UWOON vermeldt het advies van de KAC in overweging te hebben genomen en stelt dat de KAC de klacht van [klager] ongegrond heeft verklaard.

De Commissie overweegt hierover als volgt. Uit de uitspraak van de KAC kan de Commissie niet afleiden dat de KAC heeft uitgesproken dat de bouwwerkzaamheden van de burens moesten worden afgerond om de overlast te doen stoppen. De KAC heeft ten aanzien van de klacht over de overlast van bouwwerkzaamheden ten nadele van [klager] overwogen dat



bouwherre van contractueel toegestane activiteiten, mits binnen bepaalde grenzen, moet worden getolereerd. Het tweede punt van de uitspraak betrof het advies van de KAC aan UWOON om bij contractueel toegestane bouwactiviteiten een termijn te stellen, zodat mogelijke overlast in de tijd wordt begrensd. Dit advies van de KAC heeft geen betrekking op de overlast die [klager] van zijn burens ondervond omdat de KAC de klacht over die bouwoverlast ongegrond heeft verklaard. UWOON heeft het advies van de KAC dan ook terecht niet zo opgevat dat zij aan de burens van [klager] een termijn diende te stellen waarin de bouwwerkzaamheden waarop de klachten van [klager] betrekking hadden moesten zijn afgerond. Gelet op het voorgaande acht de Commissie de klacht dat UWOON de uitspraak van de KAC niet nakomt ongegrond.

Klachtonderdeel 2.b. De uitspraak van de Huurcommissie

Met betrekking tot de uitspraak van de Huurcommissie stelt [klager] dat UWOON zich niets van de uitspraak aantrok en geen onderzoek bij de achterbuurman van [klager] had gedaan terwijl UWOON stelde dat zij de hele buurt afgegaan waren. UWOON stelt in de buurt te hebben geïnformeerd of andere burens overlast ervaren.

De Commissie overweegt hierover als volgt. De Huurcommissie heeft de klacht van [klager] gedeeltelijk gegrond verklaard en overweegt daarbij: *"Het had op de weg van de verhuurder gelegen om bijvoorbeeld navraag te doen bij de andere burens over mogelijke geluidsoverlast"*. In reactie op dit deel van de uitspraak van de Huurcommissie schrijft UWOON op 27 februari 2020 aan [klager] dat de klachten over geluidsoverlast vanaf het begin zijn onderzocht en dat geen van de burens de klachten hebben bevestigd: *"Vanaf 2016 tot heden hebben zowel burens als diverse ambtenaren geen (geluids)overlast ervaren of geconstateerd."* Daarbij vermeldt UWOON dat het onderzoek navraag betrof bij diverse burens van [straat] en [straat], bij de politie (de wijkagent), de BOA's en diverse gemeenteambtenaren. [klager] schrijft echter op 1 december 2020 aan de Commissie: *"Aan de achterkant van de woning op [straat] in [woonplaats] ben ik bij de achter buurman geweest van [straat] [nummer] om te vragen of er iemand van Uwoon geweest is/was, maar dat was niet zo, terwijl Uwoon beweerde dat ze de hele buurt afgegaan waren."* De Commissie overweegt dat met uitsluitend deze stelling met betrekking tot slechts een van de burens onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat UWOON de uitspraak van de Huurcommissie niet nakomt. De klacht dat UWOON de uitspraak van de Huurcommissie niet nakomt is ongegrond.

Uitspraak

Klacht 1.a. dat het management van UWOON niet heeft gereageerd op drie verzoeken van [klager] om een gesprek is niet-ontvankelijk.

Klacht 1.b. dat UWOON zaken verkeerd voorstelt is deels ongegrond (de bemiddeling tussen [klager] en zijn burens) en deels niet-ontvankelijk (de toestemming voor het bouwen van de schutting bij de burens en de door [klager] ingediende handhavingsverzoeken bij de gemeente).

Klacht 1.c. dat UWOON niet reageert op de klachten van [klager] en dat [klager] zich niet gehoord voelt door UWOON is ongegrond.

Klacht 2 dat UWOON de uitspraken van de KAC en de Huurcommissie niet nakomt is ongegrond.



De Commissie stelt vast dat in de verhouding tussen [klager] en UWOON een escalatie heeft plaatsgevonden en dat de relatie ernstig verstoord is. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de bewoordingen van het verzoek van [klager] aan de RvC om het optreden van de manager wonen in deze zaak te onderzoeken. Daarin staat onder meer dat de manager *"traineert alles wat ik doe, ze misbruikt het geld van UWOON (huurders) daarvoor"*. Een ander voorbeeld vormt de brief van de advocaat van UWOON aan [klager]. Daarin staat onder meer *"dat de RvC en de Directie van UWOON niet gediend zijn van uw aantijgingen die u zich meent te kunnen permitteren in uw brief. Een herhaling daarvan zal niet worden getolereerd"*. De verstoorde onderlinge verhouding staat een respectvolle dialoog zoals bedoeld door de Code in de weg. Het is in het belang van beide partijen, zowel [klager] als UWOON, dat de onderlinge relatie wordt verbeterd. De Commissie geeft partijen in overweging om met elkaar in gesprek te blijven en daarbij zo nodig deskundige hulp in te schakelen.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

De uitspraak wordt toegezonden aan:

- [klager], conform art. 14 lid 3 van het Reglement
- de bestuurder van UWOON, conform art. 14 lid 3 van het Reglement

Een afschrift van de uitspraak wordt toegezonden aan:

- de Raad van Commissarissen van UWOON, conform art. 14 lid 6 van het Reglement
- het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 14 lid 7 van het Reglement