

**Onderwerp**

Uitspraak klacht [REDACTED] vs Woningbouwvereniging Vivare

Ons kenmerk: 18-022

Datum: 9 april 2018

Geachte mevrouw [REDACTED]

De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 9 januari 2018 uw klachtenformulier ontvangen. Uw klacht is gericht tegen Woningbouwvereniging Vivare (hierna: Vivare).

Uw klacht

Uw klacht bestaat uit twee onderdelen. U stelt ten eerste dat Vivare nalatig is geweest in de berichtgeving omtrent een forse verhoging van "elektrakosten algemene ruimte", welke kosten onderdeel uitmaken van de servicekosten. Vivare heeft volgens u zonder te onderzoeken wat de oorzaak was van de forse stijging van de elektrakosten, deze zonder meer doorberekend aan de bewoners en daarmee aan u. Ten tweede stelt u dat de klachtencommissie van Vivare partijdig is. U hebt ter motivering van uw klacht diverse stukken bij het klachtenformulier gevoegd.

Het verloop van de procedure

U heeft bij brief van 27 mei 2017 een klacht ingediend bij de klachtencommissie woningcorporaties Arnhem e.o. over het ontbreken van inzicht in de toegenomen jaarkosten en dat bij het na verrekening van servicekosten ten onrechte geen rekening is gehouden met elektriciteitskosten die samenhangen met het groot onderhoud van de verhuurder. De klachtencommissie heeft in haar advies aan Vivare van 12 december 2017 geadviseerd deze klacht ongegrond te verklaren. Op basis van dit advies heeft Vivare op 13 december 2017 uw klacht ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van uw klachtenformulier heeft de Commissie uw klacht tijdens de vergadering van 31 januari 2018 besproken. Op 12 februari 2018 heeft de Commissie Vivare gevraagd om op uw klachten te reageren. Op 13 februari 2018 heeft Vivare een reactie ingediend. Verder heeft u op 27 februari 2018 nog een e-mail verzonden naar de Commissie met uw reactie van 9 januari 2018 aan de klachtencommissie op het advies van de klachtencommissie. Ook hebt u de Commissie het antwoord van de klachtencommissie van 23 februari 2018 op uw brief van 3 februari 2018 aan de klachtencommissie doen toekomen. Tot slot heeft de Commissie van u nog een e-mail van 13 februari 2018 ontvangen met daarin een uitleg van Vivare aan u over een compensatie van € 20,00.

Toetsingskader

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij bevoegd is om inhoudelijk over de klacht te oordelen.

In artikel 12 lid 1 aanhef en onder sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties staat het volgende opgenomen:



“De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien: het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling 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;”

Beoordeling van de ontvankelijkheid van uw klacht met betrekking tot het nalaten van een onderzoek naar de oorzaak van de stijging van de servicekosten en de berichtgeving daarover.

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie op uw klacht met betrekking tot het nalaten van een onderzoek naar de oorzaak van de stijging van de servicekosten en de berichtgeving, is ingegaan in punt 4 ('Beoordeling van de klacht') van het advies. U wendt zich over ditzelfde punt nu tot de Commissie. Zoals eerder aangegeven, moet de Commissie uw verzoek om een oordeel niet ontvankelijk verklaren, aangezien dit verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling door de klachtencommissie en waarover deze commissie al een uitspraak heeft gedaan. De Commissie is in zoverre geen beroepsinstantie van klachtencommissies.

Partijdigheid klachtencommissie

Het tweede onderdeel van uw klacht ziet op de klachtencommissie die volgens u partijdig is. U schrijft dat u in het advies van de klachtencommissie niet terug vindt dat Vivare nalatig is geweest door vooraf de bewoners niet te informeren over de verhoogde servicekosten en over de oorzaken daarvan. U vindt dat de inhoud van de beslissing meer recht doet aan de positie van de verhuurder dan aan de rechten van de huurder en u ervaart de beslissing dan ook als een partijdig oordeel. Hieraan voegt u toe dat dit wellicht te maken heeft met het gegeven dat de klachtencommissieleden door de woningbouwcorporaties worden benoemd.

De Commissie merkt hierover het volgende op.

Het enkele feit dat uw klacht door de klachtencommissie ongegrond is verklaard, maakt nog niet dat de klachtencommissie partijdig is. Verder is het voor het beoordelen of de klachtencommissie al dan niet partijdig is van belang dat uit het advies blijkt welke feiten en omstandigheden aan de uitspraak ten grondslag liggen en dat de conclusie niet onbegrijpelijk is. U heeft ook niet aangegeven waarom de uitspraak van de klachtencommissie getuigt van onjuistheden of van onvolledigheid. De Commissie is ook overigens niet gebleken dat er redenen zijn om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie in twijfel te trekken.

Met betrekking tot de benoeming van de leden van de klachtencommissie wijst de Commissie op artikel 3, vierde lid, van het Reglement klachtencommissie Woningcorporaties. Daaruit volgt dat de klachtencommissie is benoemd door de besturen van de deelnemers, waaronder Vivare (artikel 1, sub a van het Reglement klachtencommissie Woningcorporaties). Gelet hierop overweegt de Commissie dat het enkele feit dat de klachtencommissie (mede)benoemd is door Vivare, onvoldoende is om aan te nemen dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is. Voorts is van partijdigheid van één van de leden van de klachtencommissie is niet gebleken.

Uitspraak

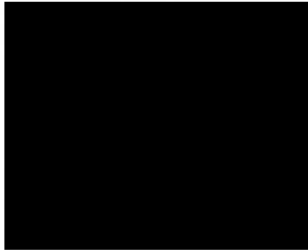
De Commissie verklaart uw klacht met betrekking tot het nalaten van een onderzoek naar de oorzaak van de stijging van de servicekosten en de berichtgeving daarover, op grond van artikel 12, lid 1 sub f,



van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties niet ontvankelijk, omdat de klachtencommissie hierover al een uitspraak heeft gedaan.

Wat betreft de partijdigheid van de klachtencommissie verklaart de Commissie uw klacht ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode,



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