



## **Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties**

d.d. 28 september 2018

Ons kenmerk: 18-080

op de klacht van

[klager], te [plaats]

klager

over

**Volkshuisvesting Arnhem**, te Arnhem

Geachte [klager],

De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 28 maart 2018 van u het ingevulde en ondertekende klachtenformulier met aanvullende stukken ontvangen. Uw klachten gaan over Volkshuisvesting Arnhem (hierna: VA).

### **Uw klacht**

U vindt dat VA en de klachtencommissie in gebreke zijn gebleven om de volgende redenen.

1. U heeft in 2010 diverse klachten besproken met de directeur van VA. Er is destijds geen actie ondernomen naar aanleiding van uw klachten.
2. In augustus 2011 bent u tegen de intercom gevallen. Deze is pas in 2016 hersteld. Volgens VA moest u het herstel in eerste instantie regelen met uw verzekering.
3. U heeft geregeld last van ongedierte. Op klachten over ongedierte wordt laat gereageerd. Ook wordt er niet naar de oorzaak gezocht. In uw e-mail van 30 juni 2018 heeft u nog toegelicht dat u last heeft van zilvervisjes in het keukenblok. U moet dit probleem zelf oplossen. In het verleden hebben u en later ook andere bewoners last gehad van muizen. Bij u heeft VA een bedrijf ingeschakeld om dit probleem op te lossen. Toen echter het hele gebouw last had van muizen, heeft VA aangegeven dat de bewoners het zelf op moeten lossen.
4. Ramen die u niet kon reinigen, werden niet door VA gereinigd. Daar moest u met de andere bewoners een hoogwerker voor huren. Inmiddels zijn de systemen van de ramen en kozijnen veranderd waardoor deze hanteerbaarder zijn. Er zijn nog wel problemen met de ramen, maar daar komt een projectleider naar kijken.



5. Er zou in 2015 een monteur langskomen om alle gebreken te repareren maar die monteur is nooit geweest.
6. Diverse sloten van brievenbussen en deuren zijn een keer dicht gekit op de vierde verdieping. VA kon dit herstellen voor een hoog bedrag van € 65,00. U heeft toen zelf een nieuw slot aangeschaft voor € 8,00.
7. U heeft last gehad van een schutting die door burens is geplaatst. In de e-mail van 30 juni 2018 heeft u nog toegelicht dat die burens inmiddels zijn verhuisd. De schutting is weer verwijderd. Toen de schutting er stond, verminderde dit uw uitzicht en daarmee uw woongenot. Uw klachten hierover werden weggewuifd.
8. In de opbergruimte ontstaat witte aanslag op een muur.
9. De bewoners hebben last van overmatig stof en spinnenwebben. Dit zou volgens u kunnen komen door het industrieterrein in de buurt.
10. De Klachtencommissie Woningcorporaties reageert niet op de door u ingediende klachten.

U vindt dat u betaalt voor een servicefonds dat in de praktijk niet blijkt te werken en u begrijpt niet dat uw klachten bij de klachtencommissie ongegrond zijn verklaard. U heeft alles goed onderbouwd. U wilt dat alle klachten alsnog worden bekeken en u eist een financiële vergoeding voor de jaren dat u heeft betaald voor service, omdat u daar nooit gebruik van heeft kunnen maken.

### **De voorgeschiedenis**

Op 14 augustus 2017 heeft u uw problemen met VA voorgelegd aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op 16 november 2017 heeft u ook de Autoriteit Woningcorporaties aangeschreven, waarvan u stelt geen reactie te hebben ontvangen. Vervolgens heeft u op 17 december 2017 nogmaals het Ministerie geattendeerd op uw klachten over VA. U heeft het Ministerie gevraagd om contact op te nemen met de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem (hierna: de klachtencommissie). Op 15 februari 2018 heeft u van de zijde van het Ministerie een reactie gekregen per e-mail. In deze e-mail bent u geïnformeerd over de mogelijkheden om uw klachten te laten behandelen.

U heeft tweemaal schriftelijk (9 oktober 2017 en 23 januari 2018) en daarna per e-mail (31 januari 2018) de klachtencommissie verzocht om uw klachten in behandeling te nemen en uw vragen na de afhandeling van eerdere klachten te beantwoorden. Ook heeft u op 2 januari 2018 nog een klachtenformulier ingevuld. Deze klachten betroffen het niet nakomen van afspraken die op 5 november 2010 zijn gemaakt, het defect raken van het intercomsysteem in 2011 en de vervanging van ramen/kozijnen en de cv-installatie in november/december 2017.

Op 4 februari 2018 heeft u de Raad van Commissarissen aangeschreven omdat de



klachtencommissie volgens u niet reageerde. De Raad van Commissarissen heeft uw brief doorgezonden naar het bestuur van VA. Op 13 februari 2018 heeft VA gereageerd met de mededeling dat alle klachten zijn afgehandeld en dat bij VA niets meer open staat. In reactie op uw klacht met betrekking tot de vervanging van kozijnen/ramen en de cv-installatie in november/december 2017 vermeldt VA in de brief van 13 februari 2018 dat zij over de klachten met betrekking tot die klacht meermalen heeft gepoogd een afspraak met u te maken. U wordt alsnog daartoe uitgenodigd, aldus VA.

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

Per e-mail van 13 maart 2018 heeft u uw klachten voorgelegd aan de Commissie. Op 30 maart 2018 heeft de Commissie u om verduidelijking gevraagd en om aanvullende stukken. Op 25 april 2018 heeft de Commissie VA gevraagd om op uw klachten te reageren. Op 4 mei 2018 is namens VA een reactie ingediend. De Commissie heeft uw klachten tijdens de vergaderingen van 27 juni en 19 september 2018 besproken. Op 30 juni 2018 heeft u op verzoek van de Commissie middels een e-mail nog een nadere toelichting gegeven op uw klacht. Aangezien zowel u als VA en de klachtencommissie de in het klachtendossier genoemde uitspraak van de klachtencommissie van 28 april 2010 ondanks herhaald verzoek niet aan de Commissie konden doen toekomen, kon de inhoud van de bevindingen van de klachtencommissie niet betrokken worden bij deze uitspraak.

### **Beoordeling van de ontvankelijkheid**

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij bevoegd is om inhoudelijk over de klacht te oordelen. De Commissie zal eerst de ontvankelijkheid van uw klacht toetsen met betrekking tot de punten 1 t/m 4 en 6 t/m 9 en daarna die met betrekking tot de punten 5 en 10.

#### *Klacht punt 1 t/m 4 en 6 t/m 9*

Ten aanzien van de ontvankelijkheid van punt 1 t/m 4 en 6 t/m 9 van uw klacht, merkt de Commissie het volgende op.

In artikel 11, tweede lid, van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staat het volgende:

*Een verzoek om een uitspraak naar aanleiding van een klacht dient te worden gedaan binnen drie jaar na de dag waarop de indiener van het verzoek kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de woningcorporatie waarop de klacht betrekking heeft;*



Als de klacht later wordt ingediend dan drie jaar nadat de klager kennis heeft genomen van het handelen van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft, moet de Commissie uw verzoek om een uitspraak niet-ontvankelijk verklaren volgens artikel 12, eerste lid aanhef onder a van het Reglement.

Gelet op de datum van de uitspraak van de klachtencommissie, namelijk 28 april 2010, heeft het handelen of nalaten van VA langer dan drie jaar geleden plaatsgevonden. Dit heeft tot gevolg dat de Commissie dit onderdeel van uw klacht ook daarom niet inhoudelijk kan behandelen. De Commissie oordeelt deze punten van uw klacht dus ook om deze reden als niet-ontvankelijk.

#### *Klacht punt 5 en 10*

Ten aanzien van punt 5 en 10 van uw klacht, overweegt de Commissie met betrekking tot de ontvankelijkheid het volgende.

Op grond van artikel 12, tweede lid onder f van het Reglement moet een klacht eerst worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de woningcorporatie, tenzij de klacht niet door die klachtencommissie kan worden behandeld of reeds wordt behandeld. Uw klacht bij punt 5 speelde zich af in 2015. U stelt bij punt 10 dat uw klachten niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie. Gezien uw brieven van 9 oktober 2017 en 23 januari 2018, uw klachtenformulier van 2 januari 2018 en de e-mail van 31 januari 2018, heeft u een aantal specifieke klachten over de renovatie die eind 2017 werd uitgevoerd echter nog niet aan de klachtencommissie voorgelegd. De Commissie heeft u bij e-mail van 27 juni 2018 daarom gevraagd om aan te geven op welk moment zich de klachten hebben voorgedaan en of u zich met betrekking tot deze klachten reeds gericht heeft tot de klachtencommissie. Uit uw reactie van 30 juni 2018 is niet gebleken dat u de klacht van punt 5 daadwerkelijk aan de klachtencommissie heeft voorgelegd. Uit de overgelegde correspondentie tussen u en VA blijkt dat tussen u en VA nog een afspraak gemaakt moet worden over het herstel als gevolg van de renovatie eind 2017. VA heeft op 24 augustus 2018 aan de Commissie laten weten dat de klachtencommissie geen klacht van u heeft ontvangen.

De Commissie concludeert dan ook dat u deze klachten eerst aan de klachtencommissie moet voorleggen voordat de Commissie hier een oordeel over kan geven. Ook wat betreft punt 5 oordeelt de Commissie uw klacht daarom niet-ontvankelijk.

#### **Aanbeveling**

Op grond van artikel 14, lid 2 van het Reglement kan de Commissie in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen. De Commissie ziet aanleiding om in uw geval naar aanleiding van uw klacht onder punt 10 een dergelijke aanbeveling te doen.



De Commissie heeft geconstateerd dat u tussen oktober 2017 en februari 2018 contact heeft gezocht met de klachtencommissie woningcorporaties van de regio Arnhem, zowel rechtstreeks als via een lid van de Raad van Toezicht van VA, en op aanraden van een medewerker van het ministerie van BZK. U heeft de klachtencommissie benaderd met klachten en met vragen naar aanleiding van afgehandelde klachten. U kreeg antwoord van VA dat alle klachten waren afgehandeld dan wel dat de klachtencommissie geen klachten van u had ontvangen. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat elke klacht van u de klachtencommissie daadwerkelijk heeft bereikt. Door de procedure bij de Commissie is VA op de hoogte van al uw klachten, ook die welke VA en de klachtencommissie nog niet hebben bereikt. De Commissie zal aan VA aanbevelen ervoor te zorgen dat uw klachten de klachtencommissie woningcorporaties bereiken en door de klachtencommissie worden behandeld voor zover dat nog niet is geschied.

### **Uitspraak**

De Commissie beoordeelt uw klachten op grond van artikel 12, eerste lid aanhef onder a en f, van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties, niet-ontvankelijk. Uw klachten worden daarom niet inhoudelijk door de Commissie behandeld.

De Commissie zal aan VA de aanbeveling doen ervoor te zorgen dat uw klachten de klachtencommissie woningcorporaties bereiken en door de klachtencommissie worden behandeld voor zover dat nog niet is geschied.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,  
[handtekening]

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