Commissie
GOVERNANCECODE
WONINGCORPORATIES

Uitspraak klacht: [redacted] vs Stichting Woonbedrijf
Ons kenmerk: 18-036
Datum: 14 mei 2018

Geachte heer [redacted]
De Commissie Governancecode (hierna: de Commissie) heeft op 5 februari 2018 uw klachtenformulier ontvangen. Uw klacht is gericht tegen Stichting Woonbedrijf SWS.HHVL (hierna: het Woonbedrijf).

Uw klacht
De Commissie heeft uw klachten tegen het Woonbedrijf als volgt samengevat.
1. U verwijt het Woonbedrijf dat zij niet zorgvuldig heeft gehandeld. U bent met name gedwongen om uw contract te tekenen zonder bedenktijd. Omdat u aangeeft te lijden aan autisme en ptss, had u graag extra bedenktijd gehad. Ook heeft het Woonbedrijf naar uw zeggen e-mails bewust naar een niet werkend e-mailadres verzonden.
2. U stelt dat u zonder geldige reden uit uw woning bent gezet. Het Woonbedrijf heeft daarbij geen rekening gehouden met de instellingen waar u contact mee had zoals CZ en de politie. Ook meent u dat de woningcorporatie niet luistert naar uw buren, psychiater en huisarts.
U stelt verder dat u geen kans heeft gehad om verweer te voeren tegen de uitzetting uit uw woning en dat de gemeente Eindhoven, het Woonbedrijf en het Leger des Heils de uitzetting zonder uw aanwezigheid bij de rechter hebben aangevraagd. Zij hebben ook over de inhoud van de zitting tegen u gelogen.
3. U probeert weer in aanmerking te komen voor een woning bij het Woonbedrijf. U zegt geen contact te mogen hebben met de woningcorporatie. Het Woonbedrijf weigert om met u in gesprek te gaan of uw klachten te behandelen.

De feiten
U bent op 18 december 2014 een huurovereenkomst aangegaan voor een appartement met begeleid wonen op de [redacted] te Eindhoven.

Op 21 april 2015 heeft het Leger des Heils de zorgovereenkomst beëindigd.
Op 10 juni 2015 heeft de Rechtbank Oost-Brabant vonnis gewezen in een kort geding en bepaald dat met het beëindigen van de zorgovereenkomst door het Leger des Heils, de huurovereenkomst ook tot een einde is gekomen. De rechter heeft daarbij geoordeeld dat u binnen 14 dagen de woning moest verlaten. Op 15 juli 2015 is de woning ontruimd.

Het verloop van de procedure
Per klachtenformulier van 5 februari 2018 heeft u uw klachten voorgelegd aan de Commissie. Deze heeft uw klachten tijdens de vergadering van 16 maart 2018 besproken. Op 21 maart 2018 heeft de Commissie het Woonbedrijf gevraagd om op uw klachten te reageren. Op 6 en 9 april 2018 is namens het Woonbedrijf een reactie ingediend.

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 per punt de ontvankelijkheid van uw klacht toetsen.

Klacht punt 1 (bedenktijd bij tekening huurcontract)
Met betrekking tot de ontvankelijkheid van uw klacht over het tekenen van de overeenkomst (punt 1), merkt de Commissie het volgende op.
Artikel 11, tweede lid, van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) schrijft voor dat een klacht moet worden ingediend binnen drie jaar nadat de klager kennis heeft genomen van het handelen van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft. Als deze termijn van drie jaar wordt overschreden, moet de Commissie uw verzoek om een uitspraak niet-ontvankelijk verklaren volgens artikel 12, lid 1`aanhef en onder a van het Reglement.
U schrijft dat u gedwongen bent om de huurovereenkomst met begeleid wonen te tekenen zonder dat u bedenktijd kreeg. Omdat u psychische klachten heeft, vindt u dat de woningcorporatie hiermee onzorgvuldig heeft gehandeld.
Gezien de tekendatum van de overeenkomst, 18 december 2014, heeft deze handeling echter langer dan drie jaar geleden plaatsgevonden. Dit heeft tot gevolg dat de Commissie dit onderdeel van uw klacht niet inhoudelijk kan behandelen. De Commissie oordeelt dit punt van uw klacht dan ook als niet-ontvankelijk.

Klacht punt 1 (e-mailverkeer) en punt 3 (nieuwe huurwoning/contactverbod)
Ten aanzien van het overige van uw klacht van punt 1 en ook ten aanzien van uw klacht onder punt 3, overweegt de Commissie met betrekking tot de ontvankelijkheid het volgende.
Alvorens een klacht kan worden behandeld door de Commissie, moet de klacht ingevolge artikel 12, eerste lid aanhef onder f van het Reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de woningcorporatie, tenzij de klacht niet door die klachtencommissie kan worden behandeld. U stelt dat uw klachten niet in behandeling worden genomen door het Woonbedrijf. U heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat u daadwerkelijk een klacht bij de klachtencommissie van het Woonbedrijf heeft ingediend. De woningcorporatie is evenmin bekend met een officiële klacht van uw kant bij de klachtencommissie.

De Commissie overweegt in dit verband tevens het volgende met betrekking tot de mogelijkheid voor u om een klacht in te dienen. Het Woonbedrijf heeft u bij brief van 28 april 2016, met afschrift aan de politie, vanwege fysieke en verbale bedreigingen een contactverbod opgelegd voor de duur van één jaar. In genoemde brief is vermeld dat dit verbod fysiek contact met "collega's" van het Woonbedrijf betreft alsook telefonisch contact, contact per mail of social media. Aangegeven wordt dat wel schriftelijk contact of contact per post is toegestaan. Bij brief van 18 april 2017 is het contactverbod verlengd tot en met 27 april 2018 wegens, blijkens de brief, veelvuldige overtreding. Ook contact per post valt nu onder het contactverbod.
De Commissie overweegt dat het contactverbod blijkens de brieven geldt voor de "collega's" van het Woonbedrijf, dat wil zeggen de personen, werkzaam bij het Woonbedrijf, met wie u contact had of zocht, waardoor volgens het Woonbedrijf problemen ontstonden. Ook gelet hierop kunnen onder de "collega's" niet begrepen worden de leden van de onafhankelijke klachtencommissie. De Commissie ziet in de feiten en omstandigheden geen aanleiding om te concluderen dat het contactverbod een belemmering zou zijn om u te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat u zich niet tot de klachtencommissie van het Woonbedrijf heeft gewend voordat u zich tot de Commissie wendde, terwijl dat wel mogelijk was voor u. Ook wat betreft het overige van punt 1 (het e-mailverkeer) en met betrekking tot punt 3 (nieuwe huurwoning /contactverbod) oordeelt de Commissie uw klacht daarom niet-ontvankelijk.

Klacht punt 2 (woninguitzetting)

Ten aanzien van de ontvankelijkheid van punt 2 van uw klacht, merkt de Commissie het volgende op. In artikel 12, eerste lid, van het Reglement staat onder e het volgende:

"De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien:
het verzoek betrekking heeft op zaken die in behandeling zijn bij een rechter, huurcommissie of arbiter, of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan;"

De Commissie stelt vast dat de rechtbank Oost-Brabant op 10 juni 2015 uitspraak heeft gedaan over uw huurovereenkomst en de uitzetting uit uw woning. Uw bewindvoerder is bij de zitting aanwezig geweest. U wendt zich nu met betrekking tot de woningontruiming tot de Commissie. Ingevolge het hierboven genoemde artikel van het Reglement kan de Commissie niet over dit onderwerp oordelen, aangezien de rechter hier al een oordeel over heeft gegeven. De Commissie is geen beroepsinstantie van de rechter. De Commissie acht uw klacht onder punt 3 dan ook niet-ontvankelijk.

Uitspraak

De Commissie beoordeelt uw klachten op grond van artikel 12, lid 1 aanhef onder a, f en e, van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties, niet-ontvankelijk. Uw klachten worden niet inhoudelijk door de Commissie behandeld.

Namens de Commissie Governancecode,

[redacted]

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