



**Onderwerp: Uitspraak klacht [klager] vs woningcorporatie Woongoed Zeist**

Ons kenmerk: 18-51

Datum: 13 juli 2018

Geachte [klager]

U heeft bij brief van 23 maart 2018 namens [belanghebbende], een klacht ingediend bij de voorzitter van Aedes. Aedes heeft uw klacht doorgezonden naar de Commissie Governancecode (hierna: de Commissie).

De secretaris van de Commissie heeft u vervolgens verzocht het klachtenformulier van de Commissie in te vullen. De Commissie heeft op 12 april 2018 het door u ingevulde klachtenformulier ontvangen. Uw klacht gaat over woningcorporatie Woongoed Zeist (hierna: WGZ).

**Uw klacht**

Er vindt een renovatie plaats in het appartementencomplex waar [belanghebbende] woont. Alle puien worden vervangen door kunststof kozijnen met CO2 gestuurde ventilatie.

De Commissie vat uw klacht als volgt samen:

1. WGZ komt volgens u de Huurwet niet na. U stelt dat ingevolge de Huurwet wijzigingen die bij een renovatie worden doorgevoerd, punt voor punt aan de huurders moeten worden voorgelegd, waarbij de huurder een keuze kan maken of hij/zij met de veranderingen instemt.

Ook verbreekt WGZ naar uw zeggen toezeggingen die aan de huurders zijn gedaan. Zo zouden er geen gedwongen veranderingen binnen de eigen woningen plaatsvinden. Ook zou de indeling van de gevels door de renovatie niet veranderen, terwijl de indeling aanzienlijk is veranderd en verslechterd. U geeft ook aan dat door WGZ onwaarheden worden verteld over de noodzaak van een CO2 gestuurde ventilatie.

2. WGZ beantwoordt vragen over de renovatie niet. WGZ verwijst wat betreft de renovatie van de puien naar de VVE. Dit is volgens u onjuist. De huurders hebben immers een huurcontract met de woningcorporatie. Daarnaast bezitten WGZ en projectontwikkelaar [projectontwikkelaar] twee derde van de VVE, waardoor zij de dienst uitmaken.
- Tot slot stelt u dat WGZ de zorgplicht niet nakomt die zij heeft ten opzichte van de oude bewoners. [naam complex] is een seniorencomplex; bij veranderingen moet allereerst gekeken worden naar effecten op de gezondheid. Een aantal veranderingen betekenen een verslechtering. De bewoners worden daarnaast niet of slecht geïnformeerd over de renovatie.

U hebt ter motivering van uw klacht diverse stukken bij het klachtenformulier gevoegd.

**Toetsingskader**

Voordat de Commissie een klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen. In artikel 12 lid 1 aanhef en onder sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties staat daarover het volgende:



“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;”

Dit houdt in dat de Commissie een klacht niet ontvankelijk moet verklaren als de betreffende kwestie kan worden behandeld door een klachtencommissie.

### **Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht**

De Commissie heeft WGZ op 20 april 2018 om een reactie op uw klacht gevraagd, die op 23 april 2018 is gegeven. WGZ heeft daarbij diverse brieven tussen u en de directie van WGZ overgelegd.

De Commissie begrijpt uit deze stukken dat u bij brief van 11 oktober 2017 uw ongenoegen hebt geuit aan de directie van WGZ over voorgenomen veranderingen.

Na vervolgens een schriftelijke discussie tussen u en de directie van WGZ over met name de impact van het plaatsen van deze puien, de indeling van de gevels en het nut van de CO2 gestuurde ventilatie, heeft u op 23 januari 2018 bij de Raad van Toezicht geklaagd over de directie van WZG. De Raad van Toezicht heeft daarop op 15 februari 2018 gereageerd. U bent niet tevreden over deze reactie en u legt de kwestie nu voor aan de Commissie.

Zoals u hierboven onder het kopje 'Toetsingskader' hebt kunnen lezen, moet een zaak eerst aan een klachtencommissie voorgelegd worden. Op het klachtenformulier van de Commissie hebt u bij vraag 5 ingevuld dat u uw zaak aan de Raad van Toezicht hebt voorgelegd. Dit is echter niet een klachtencommissie zoals die is bedoeld in artikel 12 lid 1 aanhef en onder sub f van het Reglement van de Commissie.

WGZ beschikt wel over een dergelijke onafhankelijke klachtencommissie met een reglement. Dit reglement kunt u vinden op de internetsite van WGZ. U hebt uw zaak echter niet aan deze klachtencommissie voorgelegd. De Commissie kan dan ook niet inhoudelijk over uw klacht oordelen.

### **Uitspraak**

De Commissie kan uw klacht op grond van artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties niet als ontvankelijk beoordelen, omdat uw zaak niet is voorgelegd aan de klachtencommissie van Woonged Zeist, maar aan de Raad van Toezicht van deze woningcorporatie.

Namens de Commissie Governancecode,

[handtekening]

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