



Uitspraak Commissie Governancecode Woningcorporaties

datum 21 februari 2019
kenmerk 19-010, K-2018-039

in de zaak van

[klager], te [woonplaats]

klager

tegen

Stichting Woonstede, te Ede

verweerder

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonstede.

Verloop van de procedure

- [klager] meldt haar klachten over Woonstede per e-mail bij de Commissie op 29 oktober 2018 en geeft desgevraagd nadere informatie per e-mail op 30 oktober. Op 14 november 2018 ontvangt de Commissie het klachtenformulier met bijlagen en op 16 november 2018 een e-mail met een korte aanvulling.
- Woonstede geeft desgevraagd bij brief van 3 december 2018 een reactie op de klachten.
- [klager] reageert op 17 december 2018 op de reactie van Woonstede.
- Woonstede geeft op 20 december 2018 aan geen gebruik te maken van de mogelijkheid om op de reactie van [klager] te reageren.
- Woonstede stuurt op 14 januari 2019 op verzoek van de Commissie en ter completering van het dossier een afschrift van de brief die zij op 16 april 2018 aan [klager] had gestuurd.
- De Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft de klachten op 30 januari 2019 behandeld. Daarna heeft de secretaris bij partijen geïnformeerd naar de klachtbrief van 10 juni 2018 en een eventueel verslag van de zitting bij de geschillenadviescommissie. De klachtbrief is ontvangen, van de zitting bleek geen verslag te zijn gemaakt. Vervolgens heeft de Commissie uitspraak gedaan.



Klachten

1. [klager] ondervindt langdurige geluidsoverlast van haar burens. De geluiden bestaan onder meer uit: met de deuren slaan, hard op de trap en door de gang rennen, stampen en springen, op de muur timmeren, harde knallen en bonken door voorwerpen op de grond te gooien. [klager] kan niet in haar slaapkamer slapen die grenst aan het huis van de burens omdat daar 's nachts op de muur getimmerd wordt. Dit zijn geen gewone woongeluiden, maar bedoeld om haar te pesten. Deze burens zouden ook de naaste burens aan de andere kant hebben opgestookt tegen [klager] met als gevolg dat deze haar ook zijn gaan pesten door haar te bekluren over de schutting en zaken voor haar huis te plaatsen zodat zij er niet meer in of uit kan. [klager] verwijt Woonstede nalatigheid in de behandeling van de voortdurende overlast als gevolg waarvan haar woongenot sterk is verminderd en zij genoodzaakt is regelmatig elders te verblijven. [klager] kan de overlast aantonen en stelt dat Woonstede niet naar haar luistert en weigert de situatie op te lossen. [klager] is het niet eens met de inhoud van het advies van de Geschillenadviescommissie (hierna: GAC) van 17 augustus 2018 waarbij haar klacht over de nalatigheid van Woonstede ongegrond werd verklaard.
2. [klager] verwijt een woonconsulente van Woonstede dat deze onterechte kwalificaties over haar, afkomstig van de overlastgevende burens, zonder meer in notities heeft vastgelegd en gedeeld met andere instanties. [klager] ervaart dit als een aantasting van haar goede naam, smaad en laster. [klager] wil dat deze kwalificaties geschrapt worden.
3. [klager] klaagt daarnaast over de procedure bij de GAC, met name over de hoorzitting. [klager] heeft geantwoord op de vragen van de GAC, maar mocht de vragen die zij zelf had voorbereid niet stellen en haar zoon die was meegekomen mocht niets zeggen. [klager] stelt dat zij onvoldoende gehoord is door de GAC.

Feiten

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

[klager] huurt ruim dertig jaar een woning van Woonstede. Zij stelt ernstige geluidsoverlast te ondervinden van haar burens.

De geluidsoverlast is in december 2015 begonnen en werd toen met behulp van buurtbemiddeling opgelost, op advies van de politie en Woonstede. De gemaakte afspraken werden niet schriftelijk vastgelegd.

Begin 2017 begon de overlast volgens [klager] opnieuw. [klager] heeft de geluidsoverlast meerdere keren gemeld bij de politie en bij Woonstede.

De woonconsulente van Woonstede heeft in juni 2017 een gesprek gevoerd met de burens. [klager] ontving op 21 juni 2017 een brief van de woonconsulente waarin onder andere stond dat een bemiddelingsgesprek niet meer mogelijk was volgens de woonconsulente. Zij adviseerde [klager] en de burens om contact met elkaar te vermijden.

Naar [klager] later begreep had de woonconsulente van de burens te horen gekregen dat [klager] sociale en/of mentale problemen zou hebben en dat zij geluiden zou horen die er niet waren. De woonconsulente heeft daarop een medewerker van het sociaal team ingeschakeld om [klager] met de problemen te helpen. De medewerker van het sociaal team heeft onder meer met de huisarts en met de zoon van [klager] gesproken. [klager] stelt dat die problemen niet bestaan en een verzinzel van de burens zijn en onderdeel van het pesten. Zij heeft de medewerker van het sociaal team de deur gewezen.



Op verzoek van de juridisch medewerkster van Woonstede heeft [klager] van 3 februari tot 14 maart 2018 een dagboek van de overlast bijgehouden en dat overhandigd, samen met telefoonnummers van mensen die over de overlast konden verklaren. De juridisch medewerkster heeft het dagboek gelezen en de getuigen gebeld. Dat heeft niet tot verdere actie van Woonstede geleid.

[klager] heeft op 11 april 2018 een brief geschreven aan de bestuurder van Woonstede om een klacht in te dienen over de op dat moment al meer dan een jaar durende overlast van de burens.

Woonstede antwoordde [klager] bij brief van 16 april 2018. Daarin stond dat Woonstede tot de conclusie was gekomen dat er door betrokkenen twee tegenstrijdige verhalen worden verteld omdat de burens ontkennen de overlast te veroorzaken, en dat zij daar niets aan kan doen. De overlastzaak werd afgesloten, Woonstede kon 'juridisch geen kant op', maar was wel bereid bemiddeling op gang te brengen indien [klager] en de burens daaraan wilden meewerken.

[klager] heeft op 10 juni 2018 een klacht ingediend bij de GAC van Woonstede over de sinds 2017 ondervonden overlast van de burens en het weigeren van Woonstede om daartegen op te treden. Zij heeft hierbij het dagboek overgelegd.

De GAC heeft op 14 augustus 2018 een hoorzitting gehouden. [klager] is met haar zoon als getuige naar de hoorzitting gekomen. Namens Woonstede verscheen de woonconsulente die het gesprek met de burens had gevoerd. Woonstede gaf aan dat de overlast was onderzocht, maar niet objectief vastgesteld kon worden omdat er was sprake van tegenstrijdige verhalen. [klager] wilde niet meewerken aan buurtbemiddeling en gaf tijdens de zitting aan dat zij geen gesprek met de burens wilde omdat deze haar teveel gepest hadden. De voorzitter van de GAC adviseerde [klager] gebruik te maken van mediation om het probleem op te lossen, maar [klager] weigerde een bemiddelingsgesprek. [klager] stelt dat zij een hele lijst met vragen had voorbereid voor de hoorzitting, maar dat zij van de voorzitter van de GAC die vragen niet mocht stellen. Haar zoon die was meegekomen mocht volgens haar ook geen vragen stellen.

De GAC heeft op 17 augustus 2018 advies uitgebracht aan Woonstede waarbij de klacht ongegrond werd verklaard. De GAC oordeelde dat Woonstede [klager] talrijke mogelijkheden had geboden om tot een oplossing te komen, waarbij diverse instanties waren ingeschakeld, en dat [klager] bemiddelingsgesprekken met haar burens onder deskundige leiding steeds had afgewezen. Woonstede had daarmee naar het oordeel van de GAC alle mogelijkheden aangevoerd om het woongebrek te verhelpen en de weigering van [klager] om bemiddeling door derden een kans te geven blokkeerde een oplossing.

Op 5 september 2018 heeft Woonstede het advies van de GAC overgenomen en de klacht ongegrond verklaard.

Daarop heeft [klager] op 29 oktober 2018 contact gezocht met de Commissie Governancecode.

Verweer van Woonstede

Woonstede heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

Woonstede stelt dat in het geschil met [klager] geen principes van de Governancecode zijn overschreden of dat sprake is geweest van het onjuist toepassen van deze principes.

Woonstede is van mening dat er in dit geval geen sprake is van overlast waartegen de verhuurder dient op te treden. Woonstede stelt ook niet te kunnen optreden omdat de overlast niet objectief vaststaat, de verklaringen van beide burens lijnrecht tegenover elkaar staan en de betrokkenen weigeren om met elkaar in gesprek te gaan. De GAC heeft in zijn advies in gelijke zin geconcludeerd dat Woonstede zich voldoende had ingezet om de overlast tegen te gaan.



Woonstede heeft bij de voorzitter van de GAC nagevraagd hoe de hoorzitting is verlopen. De voorzitter van de GAC gaf aan dat zitting was verlopen zoals gebruikelijk met aandacht voor de klacht. Alle partijen waren voldoende in de gelegenheid gesteld om hun kant van het verhaal toe te lichten en dit gold ook voor [klager] met ondersteuning van haar zoon. De voorzitter van de GAC had aan het einde van de zitting nog expliciet aan [klager] gevraagd of zij nog iets ter sprake wilde brengen. De secretaris van de GAC en de medewerker van Woonstede die bij de hoorzitting aanwezig waren, bevestigen deze beschrijving van de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Woonstede concludeert dat [klager] voldoende in de gelegenheid is geweest zich uit te spreken over de kwestie tijdens de hoorzitting.

Repliek [klager]

In reactie op het verweer van Woonstede heeft [klager] gesteld dat zij Woonstede aansprakelijk houdt voor de aanhoudende overlast en de schade die zij daarvan ondervindt, dat Woonstede wel degelijk in strijd met de Governancecode handelt door niet op te treden en dat zij erbij blijft dat Woonstede onjuiste kwalificaties over haar opschrijft en daarmee als het ware de burens een vrijbrief geeft om door te gaan met pesten.

Ten aanzien van de gang van zaken bij de hoorzitting stelt [klager] dat zij de vooraf opgeschreven vragen niet had mogen stellen en dat haar zoon evenmin vragen had mogen stellen. Aan het einde had [klager] een vraag mogen beantwoorden, maar niet meer.

Woonstede heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid op deze repliek te reageren.

Op het verweer van Woonstede en de repliek van [klager] gaat de commissie, voor zover nodig, hierna in.

Toetsingskader

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

In artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) is bepaald dat de Commissie een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk beoordeelt als het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door de klachtencommissie van de woningcorporatie of die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd of waarover de commissie al een uitspraak heeft gedaan.

Ontvankelijkheid klachten

1. Niet optreden tegen geluidsoverlast

De klacht over de geluidsoverlast en de weigering van Woonstede daartegen op te treden is aan de orde gekomen in de procedure bij de GAC. [klager] is het niet eens met het oordeel van de GAC dat Woonstede alles heeft gedaan wat in haar vermogen ligt om een eind te maken aan de overlast. De Commissie begrijpt dat het advies voor [klager] teleurstellend is. De vraag of Woonstede zich voldoende heeft ingespannen mag de Commissie echter niet beoordelen omdat de Commissie geen hoger beroepsinstantie is voor het advies van de GAC. De klacht over het niet optreden door Woonstede tegen burenoverlast betreft de inhoud van het advies van de GAC en is op grond van het hierboven genoemde artikel 12 lid 1 onder f van het Reglement van de Commissie niet-ontvankelijk.



De Commissie wijst [klager] op de mogelijkheid haar klacht over de vraag of Woonstede er alles aan heeft gedaan om de overlast te beëindigen aan de Huurcommissie voor te leggen. Sinds 1 januari 2019 biedt de Huurcommissie deze vorm van hoger beroep.

2. Onjuiste kwalificaties

De klacht dat Woonstede smaad en laster pleegt door onjuiste en ongunstige kwalificaties over [klager] in rapporten te noteren c.q. het inschakelen van het sociaal team is een kwestie waarover [klager] geen expliciete klacht heeft ingediend bij de GAC. Deze klacht komt immers niet met zoveel woorden voor in de klachtbrief aan de GAC van 10 juni 2018. De vragen die [klager] voor de hoorzitting had voorbereid gingen deels wel over deze kwalificaties. In het advies van de GAC wordt onder het kopje 'Zitting' in één zin vermeld dat [klager] het onaanvaardbaar vindt dat zij in de correspondentie wordt weggezet als iemand die psychisch niet in orde is en een drankprobleem zou hebben. In het advies wordt onder de kopjes 'Geschil' en 'Beoordeling van het geschil' niet aan de klacht met betrekking tot smaad en laster alsmede het inschakelen van het sociaal team gerefereerd. Er is geen verslag van de hoorzitting van de GAC opgesteld.

Nu [klager] in de klachtbrief van 10 juni 2018 aan de GAC niet met zoveel woorden melding heeft gemaakt van de smaad en laster en het inschakelen van het sociaal team en – in lijn daarmee – in het advies van de GAC noch bij de omschrijving van de klacht noch bij de beoordeling daarvan daaraan wordt gerefereerd, leidt dit tot de conclusie dat [klager] deze klacht niet aan de GAC heeft voorgelegd. Dit betekent dat de Commissie deze klacht niet in behandeling mag nemen. De Commissie beoordeelt dit deel van de klacht dan ook als niet-ontvankelijk.

3. Onvoldoende gehoord door GAC

Het laatste onderdeel betreft de klacht over de gang van zaken bij de hoorzitting van de GAC. [klager] stelt dat zij daar niet in de gelegenheid is gesteld de vragen die zij had voorbereid naar voren te brengen. Dit deel van de klacht is ontvankelijk omdat deze fundamenteel van een goede procesorde betreft, namelijk het beginsel van hoor en wederhoor.

Beoordeling van de klacht

Ten aanzien van het gehoord zijn door de GAC bestaan twee verschillende lezingen over de gang van zaken bij de hoorzitting. [klager] stelt dat partijen alleen mochten antwoorden op de vragen van de voorzitter en zelf geen kwesties naar voren mochten brengen. Woonstede heeft bij de voorzitter van de GAC nagevraagd hoe de hoorzitting was verlopen en vernomen dat de zitting zoals gebruikelijk was verlopen en dat alle partijen voldoende in de gelegenheid waren gesteld hun kant van het verhaal toe te lichten, ook [klager] met ondersteuning van haar zoon. Aan het einde van de hoorzitting is expliciet gevraagd of [klager] nog iets ter sprake wilde brengen. De secretaris van de GAC en de medewerkster van Woonstede die bij de hoorzitting aanwezig waren bevestigen volgens Woonstede dat dit zo is verlopen.

De weergave van de hoorzitting door [klager] en Woonstede verschilt en er is geen verslag gemaakt van de hoorzitting waaruit het verloop valt af te leiden. De Commissie overweegt dat het aan degene die een klacht indient is, om met behulp van bijvoorbeeld documenten of getuigen de klacht zo goed mogelijk te onderbouwen. Nu van de zijde van [klager] uitsluitend een stelling is geponeerd, die wordt betwist, moet de Commissie oordelen dat de stelling van [klager] met betrekking tot het gehoord zijn door de GAC onvoldoende aannemelijk is gemaakt, zodat de Commissie niet toekomt aan de beoordeling of daarmee ook in strijd is gehandeld met



het elementaire beginsel van hoor en wederhoor en, daarmee, ook met de code. De klacht is daarom ongegrond.

Overigens merkt de Commissie hierbij nog op, dat voor zover de klacht over het onvoldoende gehoord zijn door de GAC betrekking heeft op de kwestie inzake smaad, laster en inschakeling van het sociaal team, die kwestie in beginsel geen behandeling behoeft omdat deze door [klager] nog niet formeel aan de GAC was voorgelegd.

Uitspraak

De klacht over de weigering van Woonstede op te treden tegen de overlast van de burens van [klager] is niet-ontvankelijk omdat hierover de GAC al heeft geoordeeld. [klager] kan deze klacht voorleggen aan de Huurcommissie.

De klacht dat Woonstede smaad en laster pleegt jegens [klager] door onjuiste en ongunstige kwalificaties over [klager] in rapporten te noteren en het sociaal team in te schakelen is niet-ontvankelijk omdat deze nog niet is voorgelegd aan de GAC. [klager] kan hierover een klacht indienen bij Woonstede en de GAC.

De klacht over het niet gehoord zijn door de geschillenadviescommissie is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van stichting Woonstede, conform art. 14 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 14 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties