



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak (geanonimiseerd) naar aanleiding van een klacht

Datum: 9 december 2021

Kenmerk: 2021-070, K-2021-009

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting Casade, gevestigd te Dongen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Casade.

### 1. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 19 april 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Casade.
- Casade heeft op 8 juli 2021 een standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 15 juli 2021 op dat standpunt gereageerd.
- Casade heeft op 16 september 2021 daarop een reactie gegeven.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 19 november 2021.

### 2. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende:

1. Casade neemt de klachten van [klager] over (gezondheids)schade als gevolg van de renovatie van de woning van klager niet serieus door niet op de klachten te reageren.
2. De interne klachtbehandeling van Casade is onprofessioneel.
3. Casade komt afspraken over schade aan erfafscheidingen niet na.
4. Casade gaat onzorgvuldig om met de (gezondheids)risico's die verbonden zijn aan activiteiten.

### 3. Feiten

De woning die [klager] huurt van Casade maakt deel uit van een complex woningen dat in 2020 is gerenoveerd. Voor de woningverbetering heeft Casade een sociaal statuut opgesteld waarin afspraken zijn opgenomen over onder meer de communicatie met bewoners. Bij de renovatie is in de woning van [klager] onder andere een nieuw ventilatiesysteem aangebracht. Na uitvoering van de renovatie heeft [klager] begin 2021 klachten ingediend bij Casade over de ventilatie, over schade aan de gezondheid van klager, over schade aan meubels en vloeren en over de wijze waarop Casade met de klachten omgaat. De bestuurder van Casade heeft op 30 maart 2021 en op 26 april 2021 per brief aan [klager] gereageerd op de klachten.



[Klager] heeft op 19 april 2021 de klachten ingediend bij de Commissie. Zie de klachten 1, 2 en 4. Naar aanleiding van de brief van 26 april 2021 van de bestuurder van Casade heeft [klager] de klachten aangevuld met een klacht over het niet nakomen van de afspraken over schade aan erfafscheidingen. Zie klacht 3.

#### **4. Standpunt [klager]**

[Klager] stelt gezondheidsklachten (...) te ondervinden als gevolg van het nieuwe ventilatiesysteem in de woning. [Klager] heeft op 25 januari 2021 een klacht ingediend bij Casade over de gezondheidsproblemen en daar geen reactie op ontvangen. [Klager] heeft op 7 februari en 9 maart 2021 geklaagd bij Casade over schade aan meubels en vloeren en vervolgens meerdere keren vergeefs contact gezocht met Casade over beide klachten, maar op terugbelverzoeken werd niet gereageerd. [Klager] heeft contact gehad met de Geschillencommissie Woningcorporaties regio Midden Brabant (hierna: de geschillencommissie), maar die zegt volgens [klager] niets te kunnen doen zolang Casade niet reageert of komt met een oplossing. Omdat Casade niet reageerde op de klachten heeft [klager] op 9 maart 2021 een klacht ingediend over de integriteit van Casade waarop de bestuurder volgens [klager] onprofessioneel heeft gereageerd door alleen intern onderzoek te verrichten bij medewerkers en [klager] als melder van de klacht daarbij geheel te negeren.

De bestuurder neemt volgens [klager] de huurders niet serieus omdat hij de toezeggingen niet nakomt die hij heeft gedaan in het gesprek met de huurdersorganisatie over het niet reageren van Casade op gezondheidsklachten van zeker 10 huurders, een derde van het aantal gerenoveerde woningen: de bestuurder zou de gezondheidsklachten serieus gaan oppakken en de verantwoordelijken binnen zijn organisatie daarop aanspreken.

Bij de renovatiewerkzaamheden is in de tuin van de woning schade aan de erfafscheiding ontstaan die niet conform de afspraken is hersteld. [Klager] heeft de aanbevelingen van Casade over de luchtvochtigheid opgevolgd, maar desondanks is schade aan meubels en vloeren ontstaan.

#### **5. Standpunt Casade**

Casade acht de klacht niet-ontvankelijk op grond van art. 12 lid 2 onder f van het Reglement van de Commissie omdat de klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie en [klager] niet aantoonbaar dat [klager] dat heeft gedaan. Casade heeft [klager] in maart 2021 en herhaald in april 2021 gewezen op de mogelijkheid de klacht over de communicatie door Casade voor te leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waarbij Casade is aangesloten. Casade heeft begrepen dat [klager] bij die geschillencommissie wel een klacht heeft ingediend over de plaatsing van een 4G-zender in het kader van de renovatie, maar niet over de wijze van communiceren door Casade.

Casade betwist het standpunt van [klager] dat Casade niet reageert op de klachten. Medewerkers van Casade hebben mondeling en schriftelijk gereageerd op de vragen en klachten van [klager]. De bestuurder heeft na zijn reactie op de klacht over integriteit in een tweede brief uitvoeriger gereageerd omdat [klager] zich onvoldoende gehoord voelde. In het kader van de renovatie heeft Casade uitvoerig schriftelijk en mondeling met [klager] gecommuniceerd, onder meer tijdens huisbezoeken en bij de informatiebijeenkomsten.

Ten aanzien van de gezondheidsklachten stelt Casade dat het ventilatiesysteem voldoet aan de wettelijke eisen en goed is uitgevoerd.

Ten aanzien van de schade aan de erfafscheiding heeft [klager] zich naar de mening van Casade niet aan de afspraken gehouden. Een verband tussen de schade aan de vloer en de meubels en de renovatie is volgens Casade niet aangetoond. Over beide onderwerpen is tussen [klager] en Casade gecorrespondeerd.



## **6. Toetsingskader voor de ontvankelijkheid van de klacht**

De taak van de Commissie is vastgelegd in het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement). In artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement is bepaald dat een klacht bij de Commissie niet ontvankelijk is als die klacht niet eerst is ingediend bij de klachtencommissie van de woningcorporatie. De indiener van een verzoek om een uitspraak van de Commissie moet aantonen dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd.

## **7. Beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht**

[Klager] stelt contact te hebben gehad met de geschillencommissie, maar dat deze commissie zei niets voor [klager] te kunnen doen zolang Casade niet op de klachten reageerde. Vragen van de zijde van de Commissie om informatie en correspondentie over de procedure bij de geschillencommissie zijn door [klager] niet beantwoord. De Commissie is gelet hierop van oordeel dat [klager] niet heeft aangetoond dat [klager] de klachten daadwerkelijk aan de geschillencommissie heeft voorgelegd.

De Commissie stelt vast dat het verzoek van [klager] aan de Commissie om een uitspraak betrekking heeft op de wijze waarop Casade omgaat met de klachten van klager en op het nakomen van afspraken die zijn gemaakt. Deze zaken zijn nauw verweven met de onderliggende, inhoudelijke klachten van [klager]. Die klachten gaan over gezondheidsrisico's van het nieuwe ventilatiesysteem en ook over schade aan erfafscheidingen. Over deze onderliggende klachten kan de Commissie niet oordelen omdat de Governancecode Woningcorporaties daar niet over gaat. Gelet op de nauwe verwevenheid van de klacht bij de Commissie over klachtenafhandeling en nakoming van afspraken met de onderliggende klachten over gezondheidsschade als gevolg van de renovatie en schade aan erfafscheidingen, is de Commissie van mening dat [klager] de klacht eerst dient voor te leggen aan de Geschillencommissie Woningcorporaties regio Midden-Brabant. Hierbij acht de Commissie tevens van belang dat Casade [klager] in correspondentie over de klachten meerdere malen, in ieder geval ook in maart 2021, heeft gewezen op de mogelijkheid om de klachten voor te leggen aan deze geschillencommissie. Daarbij is aangegeven dat meer informatie over die procedure op de website van de geschillencommissie te vinden is. Daaraan is bij brief van 26 april 2021 toegevoegd dat, indien [klager] dat op prijs zou stellen, Casade de klachten met de reactie van Casade voor wil leggen aan de geschillencommissie. Op dit aanbod is [klager] niet ingegaan.

Gelet op het voorgaande neemt de Commissie de klacht van [klager] niet inhoudelijk in behandeling, de klacht is niet-ontvankelijk.

## **8. Uitspraak**

De klacht is niet-ontvankelijk.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Casade, 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