



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 5 juli 2021

Kenmerk: 2021-035, K-2021-006

1. Partijen

Klager: [klager], (...) wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting de Alliantie, gevestigd te Hilversum, vestiging [plaats]

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en de Alliantie.

2. Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 8 maart 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over de Alliantie.
- [klager] heeft op 25 maart 2021 een klachtenformulier met bijlagen aan de Commissie gestuurd ter aanvulling van de klacht.
- [klager] heeft op 8 april 2021 op verzoek van de Commissie stukken met betrekking tot de klacht opgestuurd.
- De Alliantie heeft op 23 april 2021 een reactie op de klacht gegeven.
- [klager] heeft op 2 mei 2021 gereageerd op de reactie van de Alliantie en deze op 6 mei 2021 aangevuld met toezending van een onderzoeksrapport.
- De Alliantie heeft op 17 mei 2021 nadere stukken ingediend, aangevuld op 28 mei 2021.
- De Commissie heeft de klacht op 18 juni 2021 behandeld.

3. Klacht

[klager] en haar gezin hebben veel gezondheidsproblemen ondervonden die te wijten zijn aan het binnenklimaat in de woning. [klager] brengt in haar klacht tegen de Alliantie het volgende naar voren:

- De Alliantie liegt en verdraait zaken, tegen de huurder, tegen de rechter en tegen het ministerie van BZK. De Alliantie stelt onder meer dat de oorzaak van de problemen in de woning van [klager] niet bekend zijn.
- De Alliantie stelt, onder meer bij de rechter, dat onder de op 26 april 2018 met spoed gelegde bouwvloer 2 lagen dampfolie waren aangebracht. De bouwplaten dienden te voorkomen dat gassen vanuit de kruipruimte in de woning kwamen en/of dat de bewoners niet door de vloer zouden zakken. Op 26 oktober 2020 stelde de omgevingsdienst [plaats] vast dat er geen folie onder de bouwplaten lag. Bij het aanbrengen van de platen in 2018 mocht niemand met [klager] praten over de vraag waarom die platen er ineens moesten komen.
- De Alliantie maakt huurders kapot en komt ermee weg.
- De Alliantie doet suggestieve aantijgingen over [klager], stelt dat [klager] overlast veroorzaakt en een wanbetaler is. De Alliantie stelt verder dat [klager] beter moet ventileren en schoonmaken.
- De Alliantie heeft onderzoeken naar de toestand van de woning gemanipuleerd.



- Sinds 3 april 2018 is door onderdruk de aanwezigheid in de woning van nanodeeltjes van muurzouten en schimmels (uit de kruipruimte) verergerd. Rapporten van [bedrijf 1] en [bedrijf 2] tonen dat aan en de GGD heeft ook gemeld dat de oorzaak van de schimmels aangepakt moet worden, maar dat heeft de Alliantie niet gedaan, ondanks veelvuldige meldingen en vragen van [klager].
- De Alliantie heeft in december 2018 bij een huisbezoek geconcludeerd dat [klager] een andere woning moest krijgen, maar dan mocht [klager] geen enkele schadevergoeding vragen, geen verhuiskosten, geen vergoeding voor gederfd woongenot etc. [klager] heeft dit ervaren als een vorm van chantage.
- De Alliantie stelde dat de woning ontruimd moest worden onder het mom van renovatie. Na de renovatie heeft de Alliantie de woning compleet gesloopt en opnieuw verhuurd terwijl de huurovereenkomst met [klager] nog niet officieel ontbonden was.
- De houten bouwvloer ligt nog steeds op de houten vloer, met schimmelsporen in de woning en de nieuwe bewoner heeft er al een vloer overheen gelegd. De bouwvloer mocht niet weggehaald worden, want dan kon je door de vloer zakken, vertelde een van de slopers. Dat is precies wat [klager] in 2018 al aangaf, zij zakten toen door twee planken in de woonkamer.
- De Alliantie houdt rapporten achter.
- Er is sprake van belangenverstrengeling met partijen waar de Alliantie mee samenwerkt.

[klager] vat haar klacht als volgt samen: "De klacht heel kort is: de weigerachtige, schandelijk, leugenachtige wijze van be-handelen van haar huurders (mijn kinderen en ik) en ons letterlijk in de kou zetten, dakloos omdat wij ziek werden van deze woning."

De Commissie stelt vast dat de klacht dat het handelen van de Alliantie in strijd is met de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) uiteenvalt in drie onderdelen:

1. De bejegening van [klager] en de communicatie met [klager] door de Alliantie over de gebreken in de woning en over het woningaanbod aan [klager];
2. Het onvoldoende reageren door de Alliantie op klachten van [klager];
3. Belangenverstrengeling bij de Alliantie.

4. Feiten

De Commissie gaat, samengevat weergegeven, uit van de volgende feiten.

[klager] heeft in de periode 2002 – 2020 een woning van de Alliantie in [plaats] gehuurd. Zij heeft vanaf september 2015 klachten ingediend bij de Alliantie over verschillende problemen, onder meer over lekkage van gas, vochtproblemen, aanwezigheid van schimmel, problemen met de Cv-installatie en in de kruipruimte. Er zijn in de loop der jaren diverse onderzoeken uitgevoerd naar de gebreken in de woning. Na 17 november 2018 heeft [klager] vanwege de gezondheidsklachten niet meer in de woning gewoond. De Alliantie heeft in oktober 2020 de woning ontruimd, gerenoveerd en opnieuw verhuurd. [klager] voert nog een procedure in hoger beroep gericht op het verkrijgen van vervangende woonruimte.

Over de aard en de ernst van de gebreken aan de woning, met name wat betreft het binnenklimaat, en de verantwoordelijkheid voor het nemen van maatregelen zijn bij de burgerlijke rechter diverse rechtszaken gevoerd. In eerste aanleg en in hoger beroep is [klager] daarin niet in het gelijk is gesteld. De Huurcommissie heeft een verzoek van [klager] om huurprijzvermindering wegens gebreken afgewezen. De Alliantie heeft [klager] diverse keren een andere woning aangeboden.



5. Standpunten van partijen

5.1 Standpunt van de Alliantie 23 april 2021

De Alliantie stelt dat de klacht niet-ontvankelijk is op grond van artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement van de Commissie. De klacht die [klager] bij de Commissie indient is immers aan de orde gekomen tijdens twee rechterlijke procedures in 2020. De rechtbank en het gerechtshof hebben niet alleen geoordeeld over de onderhoudsklachten aan de woning, maar ook over de wijze waarop [klager] door de Alliantie is behandeld. [klager] heeft alle stukken aan de Commissie gestuurd die ook in de rechterlijke procedures voorlagen, behalve de rapporten die het ongelijk van [klager] bevestigen, aldus de Alliantie. De Alliantie heeft [klager] bij brief van 31 maart 2020 nogmaals een aanbod gedaan voor een andere woning, met daaraan verbonden de voorwaarde finale kwijting, bestaande uit het intrekken van alle lopende procedures, geen aanspraak op schadevergoeding en ontruiming van de woning.

5.2. Reactie van [klager] 2 mei 2021

[klager] is het niet eens met het standpunt van de Alliantie dat de woning geen gebrek vertoonde. Zij voert daartoe aan dat de Alliantie nog niet definitief gelijk heeft gekregen nu er nog een hoger beroep aanhangig is tegen het eerste vonnis in kort geding uit 2019 en de Huurcommissie nog geen uitspraak heeft gedaan. De renovatie van de woning door de Alliantie na de ontruiming was volgens [klager] niet nodig geweest als er geen gebrek was. [klager] stelt dat zij het nalatig handelen van de Alliantie tijdens de rechtszaken weliswaar heeft genoemd, maar dat nalatig handelen van de Alliantie door de rechters niet is onderzocht. Daarvoor heeft [klager] juist een klacht ingediend bij de Commissie. [klager] heeft de directie van de Alliantie bij brief van 25 maart 2020 verzocht om een (nood)oplossing voor haar situatie.

5.3. Reactie van de Alliantie 17 en 28 mei 2021

De Alliantie handhaaft het standpunt dat de klacht niet-ontvankelijk is. Zij voegt daar aan toe dat de klacht weliswaar ziet op het handelen van de Alliantie, maar dat de stukken die [klager] bij de Commissie indient ter onderbouwing daarvan niet gaan over het handelen van de Alliantie, maar over de (technische) gebreken van de woning. Er is nog een hoger beroep aanhangig waarin klager precies dezelfde kwestie voorlegt als in haar klacht bij de Commissie. In de procedure bij het hof Arnhem-Leeuwarden heeft [klager] aangevoerd dat de Alliantie de gebreken aan de woning niet onderkent en dat de medewerkers van de Alliantie liegen. De Alliantie geeft een overzicht van de acties die zij heeft ondernomen om de woning te onderzoeken sinds de eerste klachten uit september 2015. De Alliantie heeft onderzoeken gedaan naar de gasleidingen en nadien naar andere onderdelen van de woning zoals de Cv-ketel, het dak en de kruipruimte. Ook de gestelde vocht- en schimmelproblemen zijn onderzocht. Die onderzoeken hadden steeds tot resultaat dat geen gebreken werden aangetroffen. Het dossier is vanwege de aanhoudende klachten in maart 2018 overgedragen aan het interventieteam dat meer mogelijkheden had voor bouwtechnisch onderzoek. De wijkopzichter en het interventieteam zijn meerdere keren bij [klager] op bezoek geweest voor inspectie van de woning en een gesprek met [klager] over de klachten. De Alliantie heeft [klager] steeds te woord gestaan, haar meldingen onderzocht, bouwtechnische rapporten laten opstellen en inspecties uitgevoerd. De Alliantie is van mening dat zij niet in strijd met de Code heeft gehandeld. Zij heeft de klachten van [klager] altijd adequaat, zorgvuldig en respectvol afgehandeld. De dialoog over die klachten is vanuit de Alliantie respectvol gevoerd, terwijl dat van de zijde van [klager] en haar vertegenwoordigers niet altijd het geval is geweest. Dat [klager] en de Alliantie van mening verschillen over de aard en ernst van de gebreken aan de woning betekent nog niet dat de Alliantie in strijd met de Code handelt. De Alliantie heeft, zonder daartoe verplicht te zijn, [klager] vier tot vijf keer een vervangende woning aangeboden onder de voorwaarde van finale kwijting. De Alliantie acht de klacht van [klager] niet-ontvankelijk dan wel ongegrond.

6. Bevoegdheid van de Commissie

De Commissie is ingevolge art. 3 lid 1 van het Reglement van de Commissie Governancecode



Woningcorporaties (hierna: het Reglement) ingesteld om uitspraken te doen over het al dan niet voldoen door woningcorporaties aan wat in de Code is bepaald. Voor zover de klacht van [klager] betrekking heeft op de aard en ernst van de gebreken van de woning als zodanig, is de Commissie niet bevoegd daarover te oordelen aangezien de Code, die governancekwesties omvat, niet ziet op klachten als deze. Dat betekent dat de Commissie geen oordeel uitspreekt ten aanzien van gestelde gebreken en foto's van en rapporten over die gebreken. Hetzelfde geldt voor de klacht van [klager] dat de Alliantie de woning na de ontruiming opnieuw heeft verhuurd terwijl de huurovereenkomst met [klager] nog niet officieel beëindigd was. Ook deze klacht blijft buiten beschouwing.

7. Ontvankelijkheid van de klacht

Voordat de Commissie de klacht inhoudelijk behandelt, moet zij toetsen of zij inhoudelijk over de klacht mag oordelen.

Artikel 11 lid 2 van het Reglement luidt:

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.

Artikel 12 lid 2 onder a van het Reglement luidt:

De commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien: a. niet aan de eisen zoals vermeld in artikel (...) 11 wordt voldaan;

Het voorgaande betekent dat de Commissie de klachten van [klager] zal beoordelen vanaf 8 maart 2018.

Artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement luidt:

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) e. 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 Alliantie betwist dat de klacht van [klager] ontvankelijk is op grond van deze bepaling. De Alliantie stelt dat de klacht zoals [klager] die aan de Commissie voorlegt aan de orde is gekomen tijdens twee rechterlijke procedures in 2020 waarvan de uitspraken inmiddels kracht van gewijsde hebben. De rechtbank en het gerechtshof hebben niet alleen geoordeeld over de onderhoudsklachten over de woning, maar ook over de wijze waarop klager door de Alliantie is behandeld, aldus de Alliantie. Daarnaast is nog een hoger beroep aanhangig waarin [klager] precies dezelfde kwestie voorlegt als in haar klacht bij de Commissie. [klager] betwist dat de rechters hebben geoordeeld over het handelen van de Alliantie zoals voorgelegd aan de Commissie.

De Commissie is van oordeel dat de klacht bij de Commissie over de wijze waarop [klager] door de Alliantie is bejegend, over het nalatig handelen van de Alliantie jegens [klager] en over belangenverstremgeling bij de Alliantie ontvankelijk is. Blijkens de uitspraken hebben de rechterlijke instanties niet daarover geoordeeld. Dat gedurende deze procedures of ter zitting een en ander mogelijk is benoemd of besproken, doet daar niet aan af.

8. Toetsingskader voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht

Het toetsingskader voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht wordt gevormd door de bepalingen in de Code.



1. Het klachtonderdeel over de bejegening van en communicatie met [klager] heeft betrekking op de dialoog tussen de Alliantie en [klager] zoals bedoeld in bepaling 4.4 van de Code. Deze bepaling luidt als volgt:
 - 4.4 *(...) Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog. De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.*
2. Het klachtonderdeel dat de Alliantie onvoldoende reageerde op klachten van [klager] heeft betrekking op de klachtenafhandeling zoals bedoeld in bepaling 2.5 van de Code. Deze bepaling luidt als volgt:
 - 2.5 *De corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is.*
3. Het klachtonderdeel dat sprake is van belangenverstremming met partijen waar de Alliantie mee samenwerkt heeft betrekking op bepaling 1.4 van de Code. Deze bepaling luidt als volgt:
 - 1.4 *De corporatie onderneemt eerlijk, oprecht en transparant. Zij duldt geen belangenverstremming.*

9. Beoordeling van de klacht

9.1. De bejegening van en communicatie met [klager] door de Alliantie
Dit onderdeel van de klacht ziet op de bejegening en de communicatie vanaf 8 maart 2018 welke betrekking hebben op de gebreken aan de huurwoning en op het aanbod van de Alliantie van een andere woning.

9.1.A. De bejegening bij en communicatie over de gebreken aan de woning

[klager] en de Alliantie verschillen van mening over de aard en ernst van de gebreken aan de woning en baseren zich daarbij op verschillende gegevens (rapporten, verslagen, metingen). [klager] voelt zich gekwetst door het standpunt van de Alliantie dat de woning geen gebreken vertoont en voelt zich daardoor weggezet als een 'gek' en niet serieus genomen.

De klacht van [klager] luidt onder meer dat de Alliantie liegt door te stellen dat de woning geen gebreken vertoont. De Alliantie baseert zich bij dit standpunt op rapporten van bedrijven die werkzaamheden in de woning hebben uitgevoerd en op een bouwkundig onderzoek. [klager] baseert zich op andere bevindingen van bedrijven die onderzoek in de woning hebben uitgevoerd voor haar standpunt dat er wel sprake is van een of meer gebreken aan de woning.

[klager] geeft als voorbeeld van leugenachtigheid de vermeende aanwezigheid van *folie onder de bouwvloer*. In april 2018 werd een bouwvloer gelegd op de vloer van de huiskamer waarvan [klager] kreeg te horen dat de bouwvloer geplaatst was om gasvormingen te voorkomen. De Alliantie stelde tijdens rechtszaken dat er twee lagen dampfolie onder de houten hechtvloer waren aangebracht. De omgevingsdienst van de gemeente constateerde echter bij de inspectie van de woning in oktober 2020 dat er geen folie onder de vloer aanwezig was, aldus [klager].

De Commissie stelt vast dat in de verklaring van de medewerker handhaving van de omgevingsdienst is vermeld dat in een aanvullende controle op 26 oktober 2020 één vloerdeel is losgeschroefd waarbij geen folie is aangetroffen. Op de bevindingen van de omgevingsdienst, die een van partijen onafhankelijke instantie is, mag worden afgegaan. Geconstateerd kan dus worden



dat er geen folie onder de bouwvloer aanwezig was en op dit punt het standpunt van de Alliantie niet klopt.

[klager] geeft als ander voorbeeld van het verdraaien van de waarheid door de Alliantie de uitingen over *het ventileren van de woning*. De Alliantie stelde zich tegenover [klager] meermalen op het standpunt dat [klager] de woning niet goed ventileerde en baseerde zich daarbij op een bouwkundig onderzoek uit 2017 van [bedrijf 3] en een onderzoek van [bedrijf 2] uit 2018. [klager] heeft de Alliantie meerdere malen laten weten dat zij de conclusie van het bouwkundig onderzoek, dat zij de woning onvoldoende ventileerde, betwistte. [klager] gaf daarbij aan dat het onderzoek van [bedrijf 3] dit vermeldde omdat er bij die inspectie van de woning één of twee ventilatieroosters niet open stonden, maar dat dat niet de gebruikelijke situatie was. Die betwisting nam de Alliantie voor kennisgeving aan en stelde dat [klager] tijdens deze onderzoeken mogelijk wenselijke antwoorden had gegeven op vragen over ventilatie, want "In dit soort gevallen wordt er vaker een voor de hand liggend en wenselijk antwoord gegeven". Door dit standpunt van de Alliantie dat [klager] de problemen in de woning (deels) zelf heeft veroorzaakt, voelt [klager] zich niet serieus genomen en neergezet als 'gek'.

De Commissie constateert dat partijen van mening verschillen over de vraag of de woning een gebrek vertoonde en of - in dat verband - [klager] voldoende ventileerde. Een meningsverschil wil echter nog niet zeggen dat de ene of de andere partij liegt. Het is begrijpelijk dat [klager] zich niet serieus genomen voelt omdat het mogelijk niet voldoende ventileren betekent dat [klager] zelf mede debet zou zijn aan haar gezondheidsklachten. Daarmee is echter de klacht dat de Alliantie leugenachtig is nog niet gegrond.

[klager] klaagt dat de Alliantie haar heeft geregistreerd als *overlastgevende huurder* en haar kwalificeert als een *wanbetaler*. De Commissie stelt vast dat [klager] blijkens een bericht van [klager] aan de Alliantie van 30 december 2019 op advies van haar advocaat de huurbetaling had opgeschort om de Alliantie aan te zetten tot het oplossen van de gebreken, hetgeen zij aan de Alliantie had gemeld. Dat de Alliantie het niet eens was met die huuropschorting blijkt onder andere uit de brief van de Alliantie aan [klager] van 31 maart 2020 waarin wordt vermeldt: "Ook uw huurbetaling wordt reeds maanden volledig opgeschort, zonder dat u voor die opschorting een vonnis heeft behaald". De Alliantie stelde bij de rechter dat [klager] ten onrechte de huur voor 100% opschortte zonder uitspraak van de Huurcommissie over huurverlaging. Dat de Alliantie bij de rechtbank een vordering tot ontruiming wegens huurachterstand indiende leidt bij [klager] tot de conclusie dat de Alliantie haar als een wanbetaler kwalificeert. Bij een huurachterstand kan echter ontruiming worden gevorderd. Dat op zichzelf betekent nog niet dat [klager] daarmee onheus of niet respectvol is bejegend. Voorts heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat [klager] bij de Alliantie als overlastgevende huurder is geregistreerd.

[klager] klaagt dat door de Alliantie *rapporten worden achtergehouden* over de staat van de woning. [klager] noemt in dit verband de volgende rapporten: het rapport van [bedrijf 4] met 298 storingen of 194 foutmeldingen aan de CV, het rapport van het purschuim dat [bedrijf 3] op 3 april 2018 meenam voor onderzoek, het rapport van [bedrijf 5] waaruit bleek dat het huis niet geaard was, het onderzoek van [bedrijf 4] naar de verbrande warmtewisselaar waardoor CO2 lekte en een onderliggend rapport van de gemeente [plaats]. [klager] heeft van andere rapporten over de staat van de woning wel een afschrift ontvangen.

De Commissie stelt vast dat de Alliantie in de brief van 31 maart 2020 niet op de herhaalde verzoeken van [klager] om de genoemde rapporten te mogen ontvangen heeft gereageerd en dat de Alliantie in haar reactie op de klacht bij de Commissie deze klacht niet heeft betwist. De Commissie neemt daarom aan dat de Alliantie zonder motivering niet is ingegaan op het verzoek van [klager] om genoemde rapporten over de staat van de woning te mogen ontvangen. Gelet echter op het feit dat [klager] wel andere rapporten over de staat van de woning in afschrift heeft ontvangen, is onvoldoende aannemelijk geworden dat de Alliantie stelselmatig rapporten voor [klager] heeft achtergehouden.



Op grond van het voorgaande overweegt de Commissie ten aanzien van de bejegening van en de communicatie met [klager] over gebreken aan de woning het volgende. De Alliantie stelt alle klachten van [klager] te hebben onderzocht, waar nodig herstellingen te hebben uitgevoerd en voor het overige geen gebreken te hebben aangetroffen. [klager] betwist niet dat de Alliantie onderzoeken heeft uitgevoerd en herstellingen heeft verricht. Dat [klager] het niet eens is met de uitkomsten van onderzoeken naar gebreken in de woning door de Alliantie betekent niet dat de Alliantie leugenachtig is geweest en niet respectvol is geweest in de communicatie met en bejegening van [klager]. In de overgelegde stukken is niet aangetroffen dat de Alliantie [klager] niet serieus neemt of haar negeert. Dat [klager] door de Alliantie is geregistreerd als overlastgevende huurder en dat zij is gekwalificeerd als wanbetaler in strijd met een respectvolle dialoog, is niet aannemelijk gemaakt. Wel heeft de Alliantie gesteld dat er folie onder de bouwvloer lag terwijl die folie door de omgevingsdienst niet is aangetroffen en heeft de Alliantie ongemotiveerd niet voldaan aan het verzoek van [klager] om bepaalde rapporten over de staat van de woning te ontvangen terwijl [klager] van andere rapporten wel in kennis werd gesteld door de Alliantie. Alles overwegende en over het geheel bezien vormen deze twee punten onvoldoende grondslag voor de conclusie dat de Alliantie met [klager] door de jaren heen geen respectvolle dialoog heeft gevoerd over de klachten van [klager] over de woning. De Commissie acht het onvoldoende aannemelijk dat de Alliantie in strijd met bepaling 4.4 van de Code heeft gehandeld.

9.1.B. De bejegening bij en communicatie over het woningaanbod

In december 2018 heeft de Alliantie [klager] in het kader van een huisbezoek een woningaanbod gedaan. De Alliantie heeft het woningaanbod inclusief de voorwaarden op latere momenten herhaald. [klager] heeft dit aanbod steeds afgewezen vanwege de voorwaarden dat zij alle procedures moest intrekken en geen vergoeding zou krijgen voor verhuiskosten of schade.

[klager] heeft de voorwaarden van het aanbod, waaronder de voorwaarde van finale kwijting, opgevat als een vorm van chantage. Niet is gebleken dat de Alliantie verplicht was tot een woningaanbod, zo blijkt ook uit de rechterlijke uitspraken. In dat geval is finale kwijting als voorwaarde, met de bedoeling een streep onder het geschil te zetten, niet onredelijk. Het woningaanbod is gedaan in december 2018 toen duidelijk werd dat de Alliantie en [klager] het niet eens zouden worden over de staat van de woning. Het aanbod is herhaald tijdens een rechtszitting in de vorm van een schikkingsvoorstel en nogmaals in de brief namens de directie van de Alliantie aan [klager]. De Alliantie voert aan dat het woningaanbod mede bedoeld is om een einde te maken aan het dispuut via reeds gevoerde en nog aangekondigde rechterlijke procedures over de staat van de woning. Bezien in die context acht de Commissie de voorwaarden verbonden aan het aanbod niet onredelijk en heeft [klager] onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de Alliantie door het verbinden van de voorwaarde finale kwijting aan het woningaanbod in strijd met de Code heeft gehandeld. Daarmee is dit onderdeel van de klacht ongegrond.

9.2. De Alliantie reageert onvoldoende op klachten van [klager]

Het tweede klachtonderdeel van [klager] gaat erover dat de Alliantie onvoldoende reageerde op de klachten over het klimaat in de woning als gevolg waarvan [klager] en haar kinderen gezondheidsklachten hebben ervaren. Dit toetst de Commissie aan bepaling 2.5 van de code die de corporatie opdraagt te zorgen voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Dit geldt zowel voor de interne klachtenafhandeling als voor de externe klachtenafhandeling van de corporatie.

9.2.A. Interne klachtenafhandeling

[klager] heeft veelvuldig verzoeken tot de Alliantie gericht om gebreken in de woning te verhelpen en heeft tevens veelvuldig geklaagd dat de Alliantie nalatig was bij het herstellen van de gebreken. De Alliantie stelt dat alle meldingen en klachten zijn onderzocht en dat waar nodig herstel is uitgevoerd. In de brief van 20 november 2018 stelt de Alliantie dat alle door [klager] in 2018 ingediende klachten over de woning waren onderzocht en opgevolgd, dat de woning geen gebreken vertoonde en dat de Alliantie geen opdrachten voor verdere werkzaamheden zou verstrekken. De



Alliantie zag geen reden om nog verder onderzoek te doen naar de meldingen van [klager]: “Alle onderdelen van de woning zijn naar aanleiding van uw meldingen gecontroleerd en er zijn geen afwijkingen of gebreken geconstateerd. Om die reden zien wij geen reden om nog verder onderzoek te doen naar de meldingen die u eerder heeft gedaan”. Nieuwe klachten dient [klager] op gedegen wijze te onderbouwen, aldus de Alliantie. De Alliantie wijst daarbij op het voorbeeld van het gaslek. [klager] diende veelvuldig klachten in over een lek in de gasleiding, maar bij onderzoek door of in opdracht van de Alliantie werd steeds geen lek in de gasleiding gevonden.

De Commissie concludeert dat [klager] niet aannemelijk heeft gemaakt dat de Alliantie onvoldoende op haar klachten heeft gereageerd.

9.2.B. Externe klachtenafhandeling

De brief van 20 november 2018 moet worden beschouwd als het sluitstuk van de interne klachtenprocedure van de Alliantie, mede omdat de brief is ondertekend door de klachtencoördinator. [klager] heeft na ontvangst van deze brief overlegd met de huurdersbelangenvereniging en naar aanleiding daarvan besloten om geen klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie omdat deze commissie volgens de huurdersbelangenvereniging niet onafhankelijk zou zijn.

De Commissie stelt vast dat [klager] er zelf van af heeft gezien de externe klachtencommissie in te schakelen en dat niet gebleken is van partijdigheid van de externe klachtencommissie. Een enkele opmerking van een medewerker van de huurdersbelangenvereniging is onvoldoende voor die conclusie. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

9.3. Belangenverstremming

Het derde klachtonderdeel houdt in dat er sprake is van belangenverstremming met partijen waar de Alliantie mee samenwerkt. Dit heeft betrekking op bepaling 1.4 van de code waarin staat dat de corporatie geen belangenverstremming mag dulden.

[klager] geeft als voorbeeld van belangenverstremming de wijze waarop een medewerker van de Alliantie de medewerkers van het renovatiebedrijf [bedrijf 6] zou hebben aangezet tot leugens over de staat van de woning. De twee medewerkers van dit renovatiebedrijf waren door een bekende van [klager] namens haar rondgeleid door de woning. De medewerkers hadden daarbij aangegeven dat er teveel gebreken waren en dat zij zich afvroegen of de woning wel gerenoveerd kon worden. Zij hadden toegezegd dat op schrift te zetten en dit niet alleen aan de Alliantie maar ook aan [klager] te sturen. In het rapport van het renovatiebedrijf, dat eerst was voorgelegd aan de Alliantie, stond vervolgens dat de woning geen gebreken had, aldus [klager].

De Commissie overweegt dat de omstandigheid dat het rapport niet dezelfde inhoud had als de opmerkingen die de medewerkers van het bedrijf tijdens de inspectie hadden geuit nog niet wil zeggen dat de inhoud van het rapport bestaat uit onwaarheden of dat de inhoud van het rapport door de medewerker van de Alliantie is beïnvloed. Niet is gebleken dat het onderzoek aan de woning niet op onafhankelijke wijze is uitgevoerd. De Commissie is van oordeel dat de gestelde belangenverstremming niet aannemelijk is gemaakt en acht dit klachtonderdeel niet gegrond.

[klager] voert als tweede voorbeeld van belangenverstremming aan dat de Alliantie heeft gemanipuleerd met de inspectie van de kruipruimte in de woning die werd uitgevoerd door een bedrijf in opdracht van de omgevingsdienst van de gemeente [plaats]. De medewerker van de Alliantie zou aan de keurder van de woning verzocht hebben om een neutraal rapport in plaats van een onafhankelijk onderzoek. Tijdens het onderzoek bleek dat de medewerker die de keuring uitvoerde de aanwezige medewerker van de Alliantie kende, aldus [klager].

De Commissie overweegt dat het niet vreemd of ongebruikelijk is dat medewerkers van bedrijven die regelmatig door een corporatie worden ingeschakeld en medewerkers van de corporatie elkaar kennen. Dat maakt nog niet dat bedrijven geen onafhankelijk onderzoek naar gebreken in een



corporatiewoning kunnen uitvoeren. De Commissie is van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat in de genoemde gevallen sprake was van belangenverstrengeling en de Alliantie gehandeld heeft in strijd met de Code.

Uitspraak

Klachtonderdeel 1 over de bejegening van en de communicatie met [klager] door de Alliantie is ongegrond.

Klachtonderdeel 2 dat de Alliantie onvoldoende heeft gereageerd op de klachten van [klager] is ongegrond.

Klachtonderdeel 3 over belangenverstrengeling bij de Alliantie is ongegrond.

De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Eén lid van de Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft zich verschoond en dus niet deelgenomen aan het beraad over en de vaststelling van de uitspraak op deze klacht.

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting de Alliantie, 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