



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 3 september 2021

Kenmerk: 2021-050, K-2021-004

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Stichting QuaWonen, gevestigd te Bergambacht

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en QuaWonen.

Verloop van de procedure

- [klager] heeft op 8 februari 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie).
- [klager] heeft de klacht vanaf 21 mei 2021 aangevuld met stukken.
- De Commissie heeft de klacht besproken in haar vergadering van 27 augustus 2021.

Klacht

Samengevat weergegeven klaagt [klager] over het volgende.

QuaWonen gedraagt zich jegens [klager] als huurder niet integer en niet klantvriendelijk door [klager] een gedragsaanwijzing op te leggen wegens overlast en te dreigen met ontbinding van de huurovereenkomst als [klager] de gedragsaanwijzing niet opvolgt. Volgens [klager] moet QuaWonen zich niet richten op [klager], maar juist op de twee of drie probleemgezinnen die overlast veroorzaken. De overlast verergert de medische situatie, [klager] is zorgbehoevend en heeft geen familie/netwerk. [klager] verzoekt de Commissie ervoor te zorgen dat QuaWonen de gedragsaanwijzing intrekt, dat [klager] niet uit de woning wordt gezet en dat wordt gezorgd voor een passende andere woning.

Feiten

[klager] huurt sinds 2016 een woning van QuaWonen. [Klager] heeft bij QuaWonen klachten ingediend over overlast die [klager] al enige jaren zegt te ervaren van andere huurders uit de woonomgeving. Ook heeft [klager] aangifte van vernieling gedaan bij de politie. Omwonenden klagen bij QuaWonen over [klager]. QuaWonen heeft [klager] op [datum] 2020 een waarschuwingsbrief gestuurd en twee gedragsaanwijzingen, op [datum] 2020 en op [datum] 2021. [klager] heeft geweigerd de gedragsaanwijzingen te ondertekenen en heeft op [datum] 2021 bij QuaWonen bezwaar gemaakt tegen de gedragsaanwijzing van [datum] 2021.

[klager] heeft op 24 mei 2021 een klacht ingediend over QuaWonen bij de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland. [klager] verzocht de klachtencommissie ervoor te zorgen dat Qua Wonen bouwtechnische afscherming toestaat, waaronder twee meter hoge schuttingen vanwege privacy- en vooral medische en veiligheidsgronden, dat QuaWonen de gedragsaanwijzing intrekt en [klager]



een andere woning toewijst omdat [klager] in een diepe wooncrisis zit. De klachtencommissie heeft de klacht op 26 mei 2021 niet-ontvankelijk verklaard.

Toetsingskader

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

In het Reglement van de Commissie staat dat de Commissie tot taak heeft zich uit te spreken over een klacht (artikel 5, lid 1c). Een klacht betreft het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties (artikel 1i).

De Governancecode Woningcorporaties omvat regels voor woningcorporaties die betrekking hebben op zogeheten governancekwesaties. Volgens de preambule bij de Code gaat het daarbij om de wijze waarop bestuur en raad van commissarissen van een woningcorporatie functioneren, waarbij de Code zich ook richt op de medewerkers van de corporatie die geacht worden een bijdrage te leveren aan het gewenste gedrag en daarmee aan de gewenste organisatiecultuur. De Commissie kan dus alleen klachten behandelen die daarop betrekking hebben en waarover in de Code regels zijn gesteld.

Bevoegdheid Commissie

De klacht van [klager] heeft betrekking op de gedragsaanwijzing die QuaWonen aan [klager] heeft opgelegd en op de mogelijke ontbinding van de huurovereenkomst als de gedragsaanwijzing niet wordt gevolgd zonder dat voor een andere woning wordt gezorgd. De Commissie is niet bevoegd daarover te oordelen aangezien de Code alleen betrekking heeft op governancekwesaties en niet ziet op klachten over de huurovereenkomst en mogelijke ontbinding daarvan, op gedragsaanwijzingen en woningtoewijzing als zodanig.

Gelet op het hierboven vermelde toetsingskader is de Commissie van oordeel dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de klacht van [klager].

Uitspraak

De Commissie is niet bevoegd de klacht te behandelen.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan het bestuur van Stichting Qua Wonen