



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 2 februari 2021

Kenmerk: 2021-004, K-2021-003

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Woningstichting Rochdale, gevestigd te Amsterdam (hierna: Rochdale)

Klacht

Klager ondervindt ernstige geluidsoverlast en bedreigingen van zijn bovenburen. In 2017 heeft hij een klacht ingediend bij Rochdale waarna de wijkbeheerder meerdere malen contact heeft gehad met de bovenburen over de geluidsoverlast, maar zonder dat de overlast stopte. De wijkbeheerder heeft de kwestie in maart 2020 overgedragen aan een medewerker van Rochdale die over meer mogelijkheden zou beschikken om de overlast aan te pakken. Sindsdien ervaart klager dat hij wordt tegengewerkt door Rochdale en wordt er niets gedaan aan de overlast. Hij krijgt geen antwoord op vragen als hij Rochdale opbelt en wordt niet doorverbonden. Klager heeft op 3 december 2020 een klacht ingediend bij Rochdale over de medewerker die de kwestie in behandeling heeft. Klager heeft een ontvangstbevestiging ontvangen, maar geen verdere reactie. Klager verzoekt de Commissie te bemiddelen en Rochdale te verplichten om iets te doen aan deze situatie.

Toetsingskader

De Commissie moet handelen volgens het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement). In artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement staat onder andere dat een klacht bij de Commissie niet door de Commissie in behandeling mag worden genomen, als die klacht niet eerst is ingediend bij de externe klachtencommissie van de woningcorporatie. Dan moet de Commissie volgens het Reglement het verzoek van klager om een uitspraak van de Commissie als niet-ontvankelijk beoordelen.

Beoordeling ontvankelijkheid

Klager heeft zijn klacht ingediend bij Rochdale. Dit betreft een interne klachtenprocedure. Volgens het hierboven genoemde Reglement van de Commissie moet deze klacht daarna voorgelegd worden aan de externe klachtencommissie zoals bedoeld in het Reglement. In geval van klager is dat de Geschillenadviescommissie van Woningstichting Rochdale. Pas daarna kan de Commissie de klacht in behandeling nemen.

Klager heeft de Commissie meegedeeld dat zijn klacht nog niet is voorgelegd aan de Geschillenadviescommissie van Rochdale.



Dit betekent dat klager eerst de procedure bij deze externe geschillenadviescommissie moet doorlopen en de Commissie niet tot behandeling van zijn klacht kan overgaan. De Commissie beoordeelt het verzoek om een uitspraak daarom als kennelijk niet-ontvankelijk.

Uitspraak

De klacht is kennelijk niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan: de Raad van Bestuur van Woningstichting Rochdale