



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak (geanonimiseerd) naar aanleiding van een klacht

Datum: 22 oktober 2021

Kenmerk: 2021-059, K-2021-012

### Partijen

Klager: [klager], wonende te [plaats]

Corporatie: Woonstichting VechtHorst, gevestigd te Nieuwleusen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en VechtHorst.

### Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 27 mei 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonstichting VechtHorst en de klacht op 28 mei 2021 aangevuld met een klachtenformulier met bijlagen.
- VechtHorst heeft op 22 juni 2021 een reactie gegeven op de klacht.
- [Klager] heeft op 25 juni 2021 op die reactie gereageerd.
- De Commissie heeft de klacht besproken op 16 juli 2021 en besloten een aantal vragen aan VechtHorst te stellen.
- VechtHorst heeft de vragen van de Commissie beantwoord op 19 augustus 2021.
- [Klager] heeft op 30 augustus op de antwoorden van VechtHorst gereageerd.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 24 september 2021.

### Klacht

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

1. VechtHorst komt het advies van de klachtenadviescommissie niet na.
2. VechtHorst komt de afspraken met [klager] over een andere woning niet na of wijzigt die afspraken eenzijdig.
3. [Klager] mag geen overlastklachten meer melden bij VechtHorst.

### Feiten

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

[Klager] huurt sinds [datum] een woning van VechtHorst en meldt vanaf [datum] veelvuldig geluidsoverlast van burens [...]. In 2020 is in opdracht van VechtHorst een geluidsmeting uitgevoerd. Uit het rapport van [datum] 2020 blijkt dat de normwaarde voor geluid in de slaapkamer in de nachtelijke uren meerdere malen ruim wordt overschreden.

De Klachtenadviescommissie Regio Zwolle (hierna: de klachtenadviescommissie) heeft op [datum]



2020 uitspraak gedaan op de klacht van [klager] over de woonoverlast van [klager] en de communicatie van VechtHorst met [klager] over die overlast. De klachtenadviescommissie heeft uitgesproken dat de woonoverlast deels voortvloeit uit gedragingen van [klager], deels uit gedragingen van de burens van [klager] en deels uit het handelen of nalaten van VechtHorst. Vanwege deze complexiteit aan oorzaken, verklaart de klachtenadviescommissie de klacht ongegrond voor het gedeelte dat [klager] debet is aan de woonoverlast en gegrond voor het gedeelte dat VechtHorst een andere aanpak had kunnen toepassen. De klachtenadviescommissie doet VechtHorst tevens aanbevelingen omtrent het vinden van een andere woning voor [klager] en de wijze van communiceren daarover, rekening houdend met [omstandigheden] van [klager]. VechtHorst heeft bij brief van [datum] 2020 gereageerd op de uitspraak van de klachtenadviescommissie. VechtHorst is het er niet mee eens dat zij onvoldoende rekening heeft gehouden met [klager] en dat een andere aanpak had moeten worden toegepast. VechtHorst zegt toe de hulp van [hulpverlener] van [klager] in te roepen bij het vinden van een geschikte woning voor [klager] en voor het maken van afspraken over de communicatie. Ook zal VechtHorst bezien onder welke voorwaarden een andere woning kan worden toegewezen en zal zij [klager] op een prioriteitenlijst voor uitverhuizen plaatsen. Per e-mail van 2 februari 2021 kent VechtHorst aan [klager] een urgentie voor woningen uit het aanbod van VechtHorst toe, geldig tot 1 mei, welke termijn later wordt verlengd tot 1 augustus 2021. [Datum] 2021 eindigt het contact tussen [klager] en [hulpverlener]. Per brief van 26 mei 2021 laat VechtHorst [klager] weten dat de voorrang na 1 augustus 2021 zal vervallen en dat VechtHorst niet meer zal reageren op mails van [klager] betreffende woonoverlast. Op berichten over reparaties die in de woning moeten worden uitgevoerd en op reacties van [klager] op het woningaanbod zal wel worden gereageerd. VechtHorst bevestigt het vervallen van de urgentie in een brief van 26 augustus 2021. [Klager] heeft op dat moment nog geen passende andere woning gevonden.

### **Standpunt [klager]**

[Klager] ondervindt al jaren ernstige geluidsoverlast van burens, met name 's nachts. [Klager] [...] heeft daarover veelvuldig geklaagd bij VechtHorst en bij andere instanties. De corporatie heeft onvoldoende gedaan om de overlast op te lossen en reageert niet goed op de overlastmeldingen van [klager]. De communicatie met VechtHorst verloopt niet goed. In het verleden heeft een medewerker van VechtHorst afspraken gemaakt met [klager] over de overlast en over een passende andere woning voor [klager] of voor de buurman, maar die medewerker is vertrokken waarna de door de opvolger gemaakte afspraken niet meer worden nagekomen of zonder overleg gewijzigd. In reactie op overlastmeldingen [...] in 2021 heeft VechtHorst [klager] per brief laten weten dat zij niets aan de overlast kan doen en dat VechtHorst niet meer op de overlastmeldingen zal reageren. [Klager] vindt die reactie ongehoord, is van mening dat VechtHorst [klager] zo monddood maakt en dat de interne klachtenprocedure voor [klager] niet meer toegankelijk is omdat [klager] geen klachten meer mag indienen. De regeling over het zoeken van een passende andere woning loopt ineens per 1 augustus 2021 af terwijl VechtHorst volgens de oorspronkelijke afspraken aan [klager] meerdere woningen zou aanbieden, er geen sprake was van een einddatum en [klager] [aantal] woningen mocht weigeren. [Klager] voelt zich door VechtHorst onder druk gezet om een woning te aanvaarden die niet geschikt is voor [klager]. De klachtenadviescommissie heeft de klacht van [klager] dat VechtHorst onvoldoende optreedt tegen de overlast volgens [klager] gegrond verklaard en de corporatie geadviseerd [klager] een andere woning aan te bieden. VechtHorst was ermee bekend dat [klager] [omstandigheid] en daarom geen kosten wilde maken voor een nieuwe woning, maar heeft desondanks een andere woning aangeboden waar hoge overnamekosten aan verbonden waren zodat [klager] die woning niet kon aanvaarden. Daarmee heeft VechtHorst in naam wel, maar feitelijk niet voldaan aan het advies van de klachtenadviescommissie, aldus [klager].



## Standpunt VechtHorst

VechtHorst stelt de kwestie vanaf het begin serieus te hebben opgepakt en daarbij conform de Governancecode te hebben gehandeld. VechtHorst is geruime tijd in gesprek met [klager], zoekt samen met [klager] naar oplossingen en biedt die waar mogelijk ook aan. VechtHorst heeft voldoende mogelijkheden geboden, maar voor [klager] is dat onvoldoende. Tijdens een gesprek op [datum] 2020 van VechtHorst met [klager] en de overlastgevende buurman is besloten dat VechtHorst een andere woonruimte voor de buurman gaat zoeken. Bij brief van [datum] 2020 heeft VechtHorst [klager] laten weten dat verschillende interventies zoals bemiddelingsgesprekken en persoonlijke begeleiding van zowel [klager] als de buurman niet hebben geleid tot een oplossing. Naar aanleiding van het geluidsonderzoek heeft VechtHorst de buurman een gedragsaanwijzing gegeven. Ook zijn er technische aanpassingen uitgevoerd in het complex om geluidslekken zoveel mogelijk tegen te gaan. Omdat de buurman heeft aangegeven wel te willen verhuizen, gaat VechtHorst actief zoeken naar een andere woning voor hem, waarbij echter niets te zeggen valt over de termijn waarop dit lukt. VechtHorst bericht voorts in de brief dat [klager] gelukkig ook zelf actief op zoek is naar een andere woning [...]. Met deze afspraken wilde VechtHorst de overlastzaak afsluiten omdat zij als woningcorporatie had voldaan aan de vereiste inspannings- en onderzoekverplichting. VechtHorst zou niet langer reageren op de klachten van [klager] met betrekking tot de overlast. Tevens heeft [klager] over de maand [maand] 2020 een huurkorting van VechtHorst ontvangen als erkenning voor het verlies van woongenot. Met deze huurkorting vindt VechtHorst dat [klager] voldoende is tegemoet gekomen. Dit ook omdat VechtHorst steeds meer geluiden ontving van medebewoners, oud huurders en bezoekers van het wooncomplex over de manier waarop [klager] met medebewoners omgaat. Deze personen geven aan juist door het gedrag van [klager] geen woongenot te ervaren, aldus de brief van [datum] 2020.

In reactie op het advies van [datum] 2020 van de klachtenadviescommissie is VechtHorst opnieuw in gesprek gegaan met [klager] en zijn voorstellen gedaan. VechtHorst is van mening binnen de wettelijke kaders voldoende interventies gepleegd te hebben [...]. VechtHorst heeft met verschillende ketenpartners gezocht naar oplossingen voor de woonoverlast, maar was niet in staat een adequaat antwoord te geven op de ontstane problemen. Het zou kunnen dat VechtHorst onvoldoende rekening heeft gehouden met [omstandigheden] van [klager], maar dat kan van een woningcorporatie niet verwacht worden [...]. Op basis van het advies van de klachtenadviescommissie is VechtHorst echter opnieuw in gesprek gegaan met [klager] en heeft voorstellen gedaan. VechtHorst heeft in de brief van 26 mei 2021 aan [klager] alle mogelijkheden genoemd die zij heeft verkend en het aanbod in die brief is nog steeds geldig.

In reactie op vragen van de Commissie heeft VechtHorst gesteld dat zij zich, in lijn met het advies van de klachtenadviescommissie van [datum] 2020, vooral gericht heeft op het aanbieden van een passende woning aan [klager] en op de communicatie hierover en daarbij de nauwe samenwerking heeft gezocht met de [hulpverlener] die [klager] op dat moment begeleidde. Van januari 2021 tot augustus 2021 heeft [klager] met voorrang kunnen reageren op woningen van VechtHorst, dat was een ruime termijn. Er zijn afspraken gemaakt over de begeleiding van [klager] bij bezichtiging van woningen en de afwegingen daarna. Omdat [klager] in [datum] 2021 het vertrouwen in de [hulpverlener] opzegde heeft VechtHorst geen vervolgstappen meer kunnen zetten in de communicatie met [klager] en haar standpunt kenbaar gemaakt in de brief van 26 mei 2021. [Klager] heeft daarna nog [aantal] maal de mogelijkheid gehad te verhuizen naar een passende woning uit het bezit van VechtHorst, maar heeft daar niet voor gekozen.

## Toetsingskader

De Commissie toetst de ingediende klachten aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties. Van belang zijn de volgende principes.

Principe 1 "Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de



maatschappelijke opdracht”

Bepaling 1.2 luidt:

- 1.2 *Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie: hun gedrag is van invloed op het functioneren en de reputatie van de organisatie en de hele sector. (...)*

De klachten dat het bestuur van VechtHorst het advies van de klachtenadviescommissie en de afspraken over het vinden van een andere woning niet nakomt worden getoetst aan bepaling 1.2 van de Code. Tot de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht behoort het nakomen van met huurders gemaakte afspraken in het algemeen en het nakomen van het advies of de aanbevelingen van een onafhankelijk oordelende instantie zoals de klachtenadviescommissie, dan wel het deugdelijk motiveren van een eventueel afwijken van een dergelijk advies of aanbeveling.<sup>1</sup>

Principe 4 “Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen”

Bepaling 4.4 luidt:

- 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.*

De klacht dat [klager] geen overlastklachten meer mag melden bij VechtHorst wordt getoetst aan bepaling 4.4 van de Code.

### **Beoordeling van de klacht**

1. VechtHorst komt het advies van de klachtenadviescommissie niet na.

De klacht van [klager] bij de klachtenadviescommissie had betrekking op de woonoverlast die [klager] ervaart in de woning en op de communicatie met VechtHorst over die overlast. De klachtenadviescommissie verklaart de klacht gegrond voor het gedeelte dat VechtHorst een andere aanpak had kunnen toepassen.

De Commissie stelt vast dat het advies van de klachtenadviescommissie bestaat uit een deel dat betrekking heeft op de (on)gegrondverklaring van de klacht van [klager]. Daarnaast bevat het advies van de klachtenadviescommissie een aantal aanbevelingen voor een andere aanpak door VechtHorst bij het vinden van een passende woning voor [klager]. De klacht van [klager] bij de Commissie richt zich op het niet navolgen door VechtHorst van deze aanbevelingen voor een andere aanpak. De klachtenadviescommissie vermeldt ten aanzien van deze aanbevelingen of suggesties het volgende.

Met betrekking tot de *woonoverlast* stelt de klachtenadviescommissie vast dat VechtHorst veel interventies heeft gepleegd om tot een oplossing te komen, maar dat onvoldoende rekening is gehouden met [omstandigheden] van [klager] [...]. De klachtenadviescommissie vraagt zich af of [klager] [...]. Daarom beveelt de klachtenadviescommissie aan eerst te onderzoeken welk type woning voor [klager] het meest geschikt is en adviseert ingeval de uitkomst een standaard huurwoning dan wel een [kenmerk] huurwoning is daarbij ook andere woningcorporaties te betrekken vanuit de verwachting dat zo sneller geschikte woonruimte kan worden gevonden. Ook wordt VechtHorst aanbevolen [klager] met hoge prioriteit te plaatsen voor uitverhuizen naar een

---

<sup>1</sup> Vergelijk de uitspraak van de Commissie Governancecode Woningcorporaties op de klacht over Uwoon van 28 december 2020, p. 6 (ontvankelijkheid klacht 2 over het niet nakomen van de uitspraak van de klachtenadviescommissie en de Huurcommissie).



[kenmerk] woning en het voornemen van VechtHorst om de buurman uit te verhuizen met hoge prioriteit op te pakken. Met betrekking tot de *communicatie* vermeldt de klachtenadviescommissie dat van constructieve communicatie sprake was in de periode dat een tijdelijk medewerkster van VechtHorst betrokken was bij de situatie. De klachtenadviescommissie beveelt aan een medewerker in te schakelen [...]. Omdat dit een specialistische aanpak vereist, beveelt de klachtenadviescommissie aan om gebruik te maken van het aanbod van de [hulpverlener] van [klager] om [klager] en VechtHorst daarbij te helpen.

De Commissie stelt vast dat VechtHorst – conform de aanbeveling van de klachtenadviescommissie – samen met de [hulpverlener] van [klager] *onderzoek heeft gedaan naar welk type woning het meest geschikt zou zijn voor [klager]*: vanwege [omstandigheden] van [klager] zouden woning en omgeving [kenmerk] moeten zijn. Om die reden is door partijen gezocht naar een goed geïsoleerd appartement in een rustige omgeving. Ten aanzien van de door de klachtenadviescommissie aanbevolen *prioritering van uitverhuizing van de buurman* stelt VechtHorst in een brief van 10 augustus 2021 aan de Commissie dat na tussenkomst van de klachtenadviescommissie en na het advies van de [hulpverlener] er “gezamenlijk” voor is gekozen om prioriteit te geven aan het zoeken naar een andere woning voor [klager]. Een reden daarvoor was volgens VechtHorst daarbij ook dat [klager] niet alleen over de buurman klaagde, maar tevens over andere burens. De Commissie merkt hierbij op dat ook de klachtenadviescommissie verwacht dat de overlast door uitverhuizing van de buurman weliswaar minder wordt, maar dat deze tevens stelt: “De commissie verwacht niet dat na de uitverhuizing van de buurman het probleem van woonoverlast volledig is opgelost.” Gelet op het voorgaande acht de Commissie het voorrang geven aan uitverhuizing van [klager] boven die van de buurman niet onbegrijpelijk. Ten aanzien van de door de klachtenadviescommissie aanbevolen *specialistische hulp voor VechtHorst bij de communicatie met [klager]* stelt de Commissie vast dat er meerdere contacten zijn geweest met de [hulpverlener] over de zoektocht naar een andere woning en de gewenste omgang met [klager] daarbij. In dit kader zijn afspraken gemaakt over begeleiding bij bezichtiging van woningen en het maken van een afweging over een woningaanbod. [Datum] heeft [klager] het contact met de [hulpverlener] echter verbroken. Ten aanzien van de aanbeveling van de klachtenadviescommissie om *andere corporaties bij de zoektocht naar een passende woning te betrekken* heeft VechtHorst aangegeven dat zij, gelet op de woonwensen van [klager] om slechts tijdelijk binnen [plaats] en definitief naar [een ander deel] van het land te verhuizen, geen contact heeft gezocht met corporaties in de omgeving. De Commissie overweegt dat inschakeling van andere corporaties wellicht tot versnelling had kunnen leiden. Gelet op de motivering van VechtHorst acht de Commissie de handelwijze van VechtHorst echter niet onbegrijpelijk. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat het inschakelen van andere corporaties een suggestie is van de klachtenadviescommissie en niet een aspect dat een rol heeft gespeeld bij het deels gegrond verklaren van de klacht van [klager] tegen VechtHorst.

Gelet op het voorgaande, acht de Commissie het handelen van VechtHorst in reactie op het advies van de klachtenadviescommissie niet in strijd met de Code. De Commissie beoordeelt klacht 1 als ongegrond.

2. VechtHorst komt de afspraken met [klager] over een andere woning niet na of wijzigt die afspraken eenzijdig.

Ten aanzien van de vraag of de afspraken eenzijdig zijn gewijzigd overweegt de Commissie als volgt.

De Commissie stelt het volgende vast. Op 2 februari 2021 bericht VechtHorst [klager] per mail dat [klager] drie maanden (van 1 februari t/m 1 mei) de mogelijkheid krijgt zelf te reageren op het woningaanbod op de site van VechtHorst, waarbij [klager] als urgent wordt aangemerkt. [Klager] mag maximaal [aantal] keer een woning weigeren. Als er na die drie maanden geen geschikt aanbod is geweest, dan zal VechtHorst met [klager] tot nieuwe afspraken komen, aldus het



mailbericht. Op 19 april 2021 wordt deze afspraak per mail met dezelfde voorwaarden en bemerkingen verlengd tot 1 augustus 2021. De [hulpverlener] bevestigt op [datum] 2021 per mail aan [klager] het volgende: "Afspraak met VechtHorst is dat ze woningen voorstellen die mogelijk geschikt voor je zijn. Dat heb je zelf gevraagd. Jij mag bepalen of je erop ingaat. De afspraak was eerst dat jij zou zoeken op de site wat bij je past." Bij brief van 26 mei 2021 bericht VechtHorst aan [klager] dat en welke [aantal] door VechtHorst aangeboden woningen van [periode] door [klager] zijn geweigerd, dat [klager] op [aantal] concreet aangeduide woningen waarover [klager] door VechtHorst is geïnformeerd in [periode], niet heeft gereageerd en dat er het afgelopen half jaar zeker nog [aantal] woningen waren waarop [klager] had kunnen reageren. In deze brief stelt VechtHorst voorts dat [klager] zelf moet reageren op het woningaanbod, dat [klager] de woning waarop [klager] reageert met voorrang krijgt aangeboden tot 1 augustus, dat daarna de voorrangpositie vervalt en [klager] via de reguliere weg op het woningaanbod kan reageren. Bij brief van 26 augustus 2021 bericht VechtHorst [klager] met letterlijke weergave van het mailbericht van 19 april 2021 dat de urgentie met ingang van 2 augustus 2021 is gestopt. [Klager] klaagt dat afspraken eenzijdig zijn gewijzigd door VechtHorst omdat er aanvankelijk geen sprake was van een einddatum terwijl de urgentieregeling ineens op 1 augustus 2021 afloopt. Ook de afspraak dat [klager] zelf reageert op woningen waarbij [klager] in totaal [aantal] keer mag weigeren is volgens [klager] door VechtHorst gewijzigd in de afspraak dat [klager] tot 1 augustus voorrang heeft op woningen.

De Commissie overweegt dat VechtHorst de aanbeveling van de klachtenadviescommissie heeft overgenomen om [klager] met voorrang te verhuizen. Dat aan een urgentieverklaring een bepaalde termijn is verbonden, is niet ongebruikelijk of onredelijk. Deze termijn is door VechtHorst – in het voordeel van [klager] – verlengd. De verschoven einddatum van 1 augustus 2021 is bij de verlenging in de mail van 19 april 2021 concreet genoemd en herhaald in de brief van 26 mei 2021. Daarmee kan moeilijk gesteld worden dat de urgentieregeling 'ineens' afloopt. Tussentijds is de afspraak dat [klager] zelf op de site naar woningen zou zoeken waarbij [klager] in totaal [aantal] keer mag weigeren, gewijzigd in de afspraak dat VechtHorst voorstellen zou doen voor mogelijk geschikte woningen. Zoals uit de mail van de [hulpverlener] blijkt, is dit echter op verzoek van [klager] zelf gebeurd en betreft dit niet een eenzijdige wijziging van de zijde van VechtHorst. Dat VechtHorst in de brief van 26 mei 2021 stelt dat [klager] weer zelf op het woningaanbod kan reageren omdat [klager] al lang had kunnen verhuizen gegeven de tot dan toe voldoende geboden mogelijkheden, acht de Commissie niet onbegrijpelijk, mede gelet op het volgende.

Ten aanzien van de vraag of VechtHorst de afspraken met [klager] over het aanbieden van een passende, [kenmerk] woning nakomt, overweegt de Commissie als volgt.

VechtHorst stelt in de brief van 26 mei 2021 aan [klager] in [periode] woningen te hebben aangeboden, welke [aantal] woningen volgens VechtHorst zijn geweigerd. Volgens VechtHorst is [klager] in [periode] geïnformeerd over [aantal] woningen waarop door [klager] niet is gereageerd. Daaraan wordt toegevoegd dat VechtHorst heeft gekeken of er in het afgelopen half jaar nog andere woningen waren waar [klager] op had kunnen reageren en dat bleken er zeker [aantal] te zijn. VechtHorst vindt blijkens genoemde brief dat voldoende mogelijkheden zijn geboden om de door [klager] ervaren overlastproblemen op te lossen en stelt dat [klager] al lang had kunnen verhuizen. Uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt onder meer dat VechtHorst een woning aan [adres1] heeft aangeboden. Bij navraag door [klager] bij VechtHorst bleek dat de woonomgeving mogelijk onvoldoende [kenmerk] was, aangezien [omstandigheden]. VechtHorst berichtte [klager] dat de woning zeker geschikt was, maar adviseerde zelf te gaan kijken of de locatie wel geschikt was. De Commissie overweegt gelet op het voorgaande dat mogelijk niet alle aangeboden woningen (voldoende) [kenmerk] waren. Anderzijds heeft [klager] blijkens de overgelegde stukken de door VechtHorst aangeboden woning aan [adres2] om een andere reden dan [kenmerk] geweigerd, namelijk vanwege [omstandigheden]. Ook heeft [klager] geïnformeerd naar een woning ([adres3]) waarvan [klager] later afzag vanwege [omstandigheden]. Deze – mogelijk legitieme – redenen van [klager] om die woningen niet te willen, betekenen niet dat deze woningen niet [kenmerk] waren. Volgens [klager] was VechtHorst ermee bekend dat de



woonwensen van [klager] mede omvatten: een woning in de gemeente [plaats] en niet daarbuiten, geen te hoge kosten vanwege [omstandigheden]. De Commissie overweegt ten aanzien hiervan dat het kernprobleem een passende, [kenmerk] woning was gelet op de ervaren overlast door [klager], waarbij een spoedige verhuizing wenselijk is. [Klager] heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat in alle concreet door VechtHorst aangeboden woningen dan wel de door [klager] zelf op de website gezochte woningen geen enkele woning was die [kenmerk] was, dan wel waarom het redelijk zou zijn geweest om daarop toch niet te reageren gegeven de urgente situatie waarin [klager] zich bevond. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat [klager] onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat VechtHorst in strijd met de Code heeft gehandeld. Klacht 2 is ongegrond.

### 3. [Klager] mag geen overlastklachten meer melden bij VechtHorst.

In de brief van 26 mei 2021 aan [klager] is uitvoerig weergegeven wat VechtHorst aan de overlastmeldingen heeft gedaan en dat VechtHorst de aanbeveling van de klachtenadviescommissie om [klager] met voorrang te verhuizen heeft opgevolgd middels een urgentieverklaring. In de brief wordt verder bericht: "VechtHorst reageert niet meer op uw mails". Vermeld wordt dat [klager] in het afgelopen weekend acht mailtjes heeft gestuurd betreffende overlast van burens waarbij [klager] aangaf niet zeker te weten waar het geluid vandaan kwam. VechtHorst schrijft het vervelend te vinden dat [klager] overlast ervaart en geeft aan daar 'op dit moment' niks aan te kunnen veranderen. VechtHorst vervolgt in de brief dat [klager] kan reageren, zoals afgesproken, op het woningaanbod en voegt toe: "Alleen wanneer er reparaties in uw woning verricht moeten worden die anders problemen voor uw gezondheid opleveren, mag u ons mailen". Tevens bericht VechtHorst dat [klager] tot 1 augustus 2021 een voorrangspositie heeft als [klager] reageert op het woonaanbod, en dat [klager] na deze datum via de reguliere weg kan reageren op het woningaanbod.

[Klager] klaagt dat sprake is van een mailverbod dat [klager] monddood maakt, dat niets wordt gedaan met de meldingen en klachten en dat [klager] de toegang tot de interne klachtenprocedure wordt ontzegd. De Commissie begrijpt het gestelde in de brief van 26 mei 2021 niet als een mailverbod. VechtHorst kan [klager] immers – als zij al daartoe bevoegd zou zijn – niet verhinderen mails te versturen. Het gestelde in de brief betreft wel een beperking van het mailverkeer van de kant van VechtHorst tot reparaties aan de woning en reacties van [klager] op het woningaanbod.

De Commissie overweegt dat VechtHorst, na de gedane inspanningen en genomen maatregelen met betrekking tot de overlast ervoor gekozen heeft om – indachtig het advies van de klachtenadviescommissie – voorrang te verlenen aan het uitverhuizen van [klager] middels een urgentieverklaring. De inspanningen en maatregelen hebben immers, zo stelt de Commissie vast, onvoldoende resultaat gehad in de bestrijding van de overlast zoals [klager] die [...] ervaart. In dat licht beziet de Commissie de stelling van VechtHorst in de brief van 26 mei 2021 dat op dat moment aan de overlast niets meer veranderd kan worden. Daarmee zouden overlastmeldingen weinig zinvol meer zijn. Daarbij is de communicatie met [klager] over de overlast vanwege [omstandigheden] problematisch. De Commissie begrijpt de verwijzing door VechtHorst in de brief naar de [aantal] mails in het weekend als een illustratie van de frequentie en de voortdurende van de overlastmeldingen. Blijkens het advies van de klachtenadviescommissie zijn afspraken met [klager] en [hulpverlener] aanbevelenswaardig "Bijvoorbeeld over de frequentie van mailen en telefoneren" omdat door [klager] "de huidige gemaakte afspraken hierover niet worden opgevolgd". In reactie op vragen van de Commissie heeft VechtHorst bij brief van 19 augustus 2021 vermeld dat de [hulpverlener] VechtHorst heeft geadviseerd om de communicatie richting [klager] "vooral zakelijk te houden en niet op al [...] mails te reageren". Verdere begeleiding door deze [hulpverlener] is echter niet mogelijk gebleken omdat [klager] het contact met [de hulpverlener] [datum] 2021 heeft verbroken. Dat naar aanleiding daarvan op 26 mei 2021 VechtHorst de brief heeft geschreven met de beperking van het mailverkeer van haar zijde wat de overlastmeldingen



betreft, acht de Commissie, gelet op al het voorgaande, niet onbegrijpelijk is en niet zodanig onredelijk dat daarmee tot strijd met de Code moet worden geconcludeerd.

De Commissie is van oordeel dat de beperking in het mailverkeer van de zijde van VechtHorst niet onbegrijpelijk is en niet zodanig onredelijk is dat VechtHorst daarmee in strijd met de Code handelt. Klacht 3 is ongegrond.

### **Uitspraak**

De klacht dat VechtHorst het advies van de klachtenadviescommissie niet nakomt is ongegrond.

De klacht dat VechtHorst de afspraken over een passende andere woning eenzijdig verandert en niet nakomt is ongegrond.

De klacht dat [klager] geen overlastklachten meer mag melden is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

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

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Woonstichting VechtHorst, 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