



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 11 april 2022
Kenmerk 2022-U-04, K-2021-024

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Viverion, gevestigd te Lochem

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Viverion.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 31 oktober 2021 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Viverion.
- Viverion heeft op 16 november 2021 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 21 november 2021 een reactie gegeven op het standpunt van Viverion.
- Viverion heeft daar op 2 december 2021 op gereageerd.
- [Klager] heeft de Commissie op 3 december 2021 verzocht om een hoorzitting.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 21 januari 2022.
- De Commissie heeft op 11 maart 2022 een hoorzitting gehouden. Bij de hoorzitting waren aanwezig [klager] en namens Viverion [naam], directeur-bestuurder en [naam], manager vastgoed. De Commissie bestond uit de heer E. Helder, voorzitter, en de heer J.Ph. Broekhuizen, lid, en werd ondersteund door ambtelijk secretaris mevrouw J. Broese van Groenou.
- Viverion heeft op 11 maart 2022 tijdens de hoorzitting een reactie op de vragen van de Commissie en een reactie namens de klachtencommissie overgelegd. [Klager] heeft pleitaantekeningen overgelegd.
- [Klager] heeft op 28 maart 2022 een reactie op de stukken van Viverion gegeven.

3. Klacht

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

1. Viverion gaat niet inhoudelijk op de klacht van [klager] in en handelt de klachten niet-passend, onzorgvuldig en oneerbiedig af en voert daarbij geen eerbiedig tweegesprek.
2. De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. (hierna: de klachtencommissie) heeft twee keer de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandeld, heeft daarbij niet gehandeld volgens het voorgeschreven reglement en is partijdig en/of bevooroordeeld.
3. Viverion toont geen kenbaar bewustzijn van gevaren verband houdend met bezigheden der corporatie en heeft [klager] niet afdoende beschermd tegen gevaren als gevolg van werkzaamheden in de woning.



4. Viverion heeft geen kenbare kijk op opdrachtgeverschap en ermee samenhangend aanbestedingsbeleid.

4. Ontvankelijkheid klachten

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staat dat een klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk is als die klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij een rechter, huurcommissie of arbiter of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan.

[Klager] stelt bij het derde en het vierde klachtonderdeel dat Viverion [klager] niet afdoende heeft beschermd tegen gevaren als gevolg van werkzaamheden in de woning en daardoor geen kenbaar risicobewustzijn en goed opdrachtgeverschap toont. [Klager] heeft deze klacht voorgelegd aan de Huurcommissie. Voor zover het derde klachtonderdeel erop ziet dat Viverion geen kenbaar bewustzijn toont van de gevaren die verband houden met de bezigheden van de corporatie is de Commissie van oordeel dat zij dit aspect niet afzonderlijk van de onderliggende vraag kan beoordelen. Daartoe dient immers eerst vastgesteld te worden of de betreffende werkzaamheden het risico op [aandoening] met zich kunnen brengen. Partijen zijn verdeeld over dit punt en [klager] heeft deze klacht voorgelegd aan de Huurcommissie. Hetzelfde geldt voor zover het vierde klachtonderdeel erop ziet dat Viverion in haar beleid met betrekking tot opdrachtgeverschap geen aandacht besteedt aan het informeren van huurders over de gevaren die verband houden met bepaalde werkzaamheden. Daarom zijn klachtonderdelen 3 en 4 bij de Commissie niet-ontvankelijk op grond van art. 12 lid 2 onder e van het Reglement.

De conclusie is dat klachtonderdelen 3 en 4 onbesproken blijven. De Commissie zal wel ingaan op de klachtonderdelen 1 en 2.

5. Klachtonderdelen 1 en 2: klachtbehandeling Viverion en klachtencommissie

Klacht

[Klager] stelt dat Viverion en de klachtencommissie de klacht niet inhoudelijk hebben behandeld en voert daarvoor een groot aantal redenen aan. [Klager] stelt dat Viverion drie keer heeft geweigerd om inhoudelijk op de klacht in te gaan. Viverion heeft de klacht daarmee niet-passend, onzorgvuldig en oneerbiedig afgehandeld en daarbij geen eerbiedig tweegesprek met [klager] gevoerd. [Klager] stelt dat de klachtencommissie twee keer de klacht niet inhoudelijk heeft behandeld en daarbij niet heeft gehandeld volgens het voorgeschreven reglement.

Feiten

In januari 2021 zijn in het kader van een renovatie werkzaamheden aan de buitengevel van de woning van [klager] uitgevoerd. [Klager] heeft gedurende de werkzaamheden [aandoening] opgelopen en dat op 1 februari 2021 bij Viverion gemeld. Op 2 maart 2021 heeft [klager] een telefoongesprek gevoerd met twee medewerkers van Viverion over de uitgevoerde werkzaamheden. Viverion heeft [klager] op 30 maart 2021 per brief de afronding van de werkzaamheden aan de woning gemeld. Daarbij is vermeld dat de gevelwerkzaamheden op de gebruikelijke wijze zijn uitgevoerd en dat deze werkzaamheden bij andere bewoners niet tot klachten hebben geleid. [Klager] heeft op 8 augustus 2021 een klacht over de gang van zaken bij de werkzaamheden ingediend bij Viverion waarop de woonconsulent op 18 augustus 2021 per brief aangeeft niet meer inhoudelijk op de klacht in te gaan en [klager] verwijst naar de klachtencommissie. [Klager] heeft daarop op 19 augustus 2021 dezelfde klacht ingediend bij het afdelingshoofd van de woonconsulent, waarop het afdelingshoofd op 10 september 2021 op identieke wijze reageert: Viverion heeft eerder tijdig en duidelijk gereageerd, zal niet meer inhoudelijk op de zaak ingaan en verwijst [klager] naar de klachtencommissie.



[Klager] heeft op 12 september 2021 dezelfde klacht over Viverion ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie besluit op 20 september 2021 de klacht niet in behandeling te nemen waarna [klager] een dag later de klacht met een aangepaste formulering opnieuw indient bij de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie doet op 28 september 2021 het voorstel een schriftelijk advies uit te brengen zonder behandeling van de klacht ter zitting. Viverion gaat daarmee akkoord, maar [klager] vraagt de klachtencommissie om een hoorzitting. De klachtencommissie besluit op 30 september tot een schriftelijke behandeling van de klacht en verzoekt [klager] om instemming of intrekking van de klacht. [Klager] verzoekt op 2 oktober opnieuw om een mondelinge behandeling van de klacht in verband met de mogelijkheid op het standpunt van Viverion te kunnen reageren, en geeft aan dat naar de mening van [klager] de klachtencommissie volgens het voorbeeldreglement van Aedes zou moeten werken. De klachtencommissie besluit op 4 oktober de klacht van [klager] niet in behandeling te nemen.

Viverion acht de verwijzing van de klachtencommissie van [klager] naar een andere procedure begrijpelijk omdat [klager] openlijk en vooraf had uitgesproken geen vertrouwen te hebben in de behandeling door de klachtencommissie. [Klager] betwist dat en stelt dat [klager] verbijzonderd en onderbouwd heeft aangegeven waar de werkwijze van de klachtencommissie afweek van wat [klager] verwachtte en meende te mogen verwachten.

Toetsingskader

De Commissie toetst of Viverion de klacht van [klager] adequaat, zorgvuldig en respectvol heeft afgehandeld, als bedoeld in bepaling 2.5 van de Code of daarbij een respectvolle dialoog is gevoerd als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code. Daarbij beziet de Commissie de gehele klachtbehandeling, inclusief de werkwijze van de klachtencommissie. De Commissie ziet aanleiding de klachtbehandeling door de Klachtencommissie Twente e.o. (hierna: de klachtencommissie) eerst te behandelen. Vervolgens komt de klachtbehandeling door Viverion aan de orde en als laatste, als apart klachtonderdeel, de stelling dat de klachtencommissie niet onpartijdig is.

Beoordeling klachtbehandeling door klachtencommissie

Over de klacht dat de klachtencommissie niet heeft gehandeld volgens het voorgeschreven reglement, het voorbeeldreglement van Aedes, merkt de Commissie het volgende op. Dit voorbeeldreglement fungeert als een leidraad voor de inrichting en organisatie van de klachtencommissie bij woningcorporaties. De Commissie kiest ervoor niet in een vergelijking te treden tussen het voorbeeldreglement en het in dit geval gehanteerde reglement, omdat ter toetsing voorligt of is gehandeld in strijd met de in de Code verlangde adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. De enkele vraag of een handeling geheel conform een klachtenreglement is, kan onder omstandigheden wel van enig belang zijn, maar speelt daarin niet op voorhand een doorslaggevende rol.

Ten aanzien van de klacht van [klager] dat de klachtencommissie de klacht van 12 september 2021 in strijd met het eigen reglement niet in behandeling heeft genomen, stelt de Commissie vast dat [klager] hierin gelijk heeft, maar dat [klager] door deze handelwijze niet is benadeeld omdat de klachtencommissie de opnieuw ingediende klacht van 27 september 2021 (aanvankelijk) wel in behandeling heeft genomen.

Ten aanzien van de klacht over het besluit van de klachtencommissie de klacht van [klager] van 21 september 2021 niet in behandeling te nemen overweegt de Commissie als volgt. Blijkens de stukken ging aan het besluit van de voorzitter van de klachtencommissie een gedachtewisseling tussen de klachtencommissie en [klager] vooraf over het besluit van de voorzitter van de klachtencommissie om de klacht schriftelijk te behandelen. Het reglement van de klachtencommissie voorziet in de mogelijkheid van een schriftelijke behandeling, mits partijen zich daarover hebben kunnen uitspreken. De aangegeven reden voor de schriftelijke behandeling bestond eruit dat de klacht uitvoerig was beschreven, voorzien was van de nodige bijlagen en bij



beide partijen bekend was zodat het volgens de klachtencommissie niet aannemelijk was dat het horen van partijen nieuwe informatie zou opleveren. De Commissie stelt vast dat het reglement van de klachtencommissie op zich voorziet in de mogelijkheid van een schriftelijke afhandeling, maar stelt tevens vast dat [klager] uitdrukkelijk de voorkeur gaf aan een behandeling waarbij [klager] verzekerd zou zijn van de mogelijkheid om mondeling antwoord of weerwoord te geven op de inbreng van Viverion. Dat de klachtencommissie [klager] in overweging geeft de klacht in te trekken wegens gebrek aan vertrouwen in de klachtencommissie getuigt naar de mening van de Commissie niet van een respectvolle dialoog. Naast de behoefte aan wederhoor had de klachtencommissie het gesignaleerde gebrek aan vertrouwen aan de zijde van [klager] (dat door [klager] overigens wordt betwist) juist tijdens een hoorzitting kunnen adresseren, onder meer door een toelichting te geven op de bepalingen uit het reglement die afwijken van het Aedes-reglement. Een en ander wordt naar de mening van de Commissie nog versterkt door de motivering om de behandeling van de klacht te staken: *“De Klachtencommissie krijgt uit deze reactie en uw eerdere reacties het sterke gevoel dat u geen vertrouwen heeft in deze commissie en vraagtekens plaatst bij een faire behandeling van uw klacht door de commissie. Weshalve de Klachtencommissie besluit uw klacht niet in behandeling te nemen”*.

De Commissie stelt vast dat het reglement van de klachtencommissie weliswaar in formele zin voorziet in de mogelijkheid van een schriftelijke afdoening van een klacht, maar dat het de klachtencommissie duidelijk had mogen zijn dat [klager] zich letterlijk en figuurlijk niet gehoord voelde. De Commissie overweegt dat [klager] gemotiveerd bezwaar maakte tegen een schriftelijke behandeling. De klachtencommissie had dat bezwaar op zijn minst dienen te adresseren. Dat is in dit geval niet gebeurd. De Commissie acht het voorts niet zorgvuldig dat de klachtencommissie een verondersteld gebrek aan vertrouwen in de klachtencommissie zelf aan de kant van [klager] als motivering hanteert om de klacht dan maar niet in behandeling te nemen. Het gevolg van die beslissing is immers dat aan [klager] behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt onthouden. De Commissie overweegt dat er in dit geval temeer reden was voor de klachtencommissie de klacht te behandelen op een hoorzitting nu de twee klachten bij Viverion niet inhoudelijk waren behandeld en over die klachten geen gesprek tussen partijen had plaatsgevonden.

Gelet op bovengenoemde omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de afwijzing van een verzoek om mondelinge behandeling en het niet in behandeling nemen van de klacht niet getuigen van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van de klacht van [klager] door de klachtencommissie zoals vereist door de Code. De klacht dat de klachtencommissie de klacht van [klager] niet in behandeling heeft genomen is gegrond.

De Commissie merkt aanvullend nog het volgende op. Van de kant van Viverion is op de hoorzitting van de Commissie benadrukt dat de klachtencommissie onafhankelijk opereert en dat die onafhankelijkheid ook moet worden gerespecteerd. De Commissie acht dit op zichzelf juist, maar benadrukt dat dit niet de verantwoordelijkheid kan wegnemen voor het ordelijk functioneren van de klachtenprocedure. Van de kant van Viverion is aangegeven dat in het eerstvolgende evaluatiegesprek over het functioneren van de klachtencommissie aandacht zal worden gevraagd voor verbetering van een aantal elementen in de afhandeling van klachten. De Commissie acht dit een nuttige stap.

Beoordeling klachtbehandeling door Viverion

De Commissie stelt vast dat Viverion de klacht van [klager] aanvankelijk inhoudelijk heeft beoordeeld en met [klager] heeft besproken. De Commissie stelt tevens vast dat Viverion een onderzoek heeft ingesteld naar de wijze waarop de gevelwerkzaamheden in dit project zijn uitgevoerd en of daarover klachten van andere bewoners zijn geweest. Viverion heeft de resultaten daarvan aan [klager] teruggekoppeld. Dat Viverion geen uitspraak doet over een mogelijk verband tussen de klachten en de werkzaamheden, terwijl [klager] een dergelijke uitspraak in het telefoongesprek van 2 maart 2021 wel meende te horen, wil naar de mening van de Commissie nog niet zeggen dat Viverion niet inhoudelijk op de klacht is ingegaan of daarover geen



respectvolle dialoog heeft gevoerd. De Commissie acht het voorts niet onbegrijpelijk dat Viverion in de brief van 30 maart 2021 niet uitvoerig ingaat op de inhoud van de werkprocedures en voorschriften met betrekking tot gevelwerkzaamheden, al was het zorgvuldiger geweest als Viverion ook was ingegaan op de vraag van [klager] of de geluidsvoorschriften waren gevolgd.

Ten aanzien van de twee schriftelijke klachten die [klager] in augustus 2021 bij Viverion indiende stelt de Commissie vast dat deze klachten betrekking hebben op de inlichtingen- en waarschuwingsplicht van Viverion voor letselgevaar bij werkzaamheden aan de woning. Viverion stelt dat zij niet inhoudelijk op deze klachten is ingegaan omdat dat reeds meermalen mondeling en schriftelijk gebeurd was en heeft [klager] verwezen naar de klachtencommissie. De Commissie is het met [klager] eens dat Viverion niet inhoudelijk op de klacht ingaat. Of daarmee sprake is van handelen in strijd met de door de Code vereiste adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden hangt af van de omstandigheden van het concrete geval. In de kern gaat de klacht van [klager] bij Viverion om de vraag of de gevelwerkzaamheden gevaar meebrengen en zo ja, of Viverion [klager] voldoende gewaarschuwd heeft voor dit gevaar. Viverion stelt *gedurende* de werkzaamheden veelvuldig mondeling en schriftelijk met [klager] gecommuniceerd te hebben en wijst op de informatie die *voorafgaande* aan het project aan bewoners is verstrekt. De Commissie betwijfelt niet dat Viverion zich heeft ingespannen om de werkzaamheden uit dit renovatieproject zo goed mogelijk uit te voeren en daarbij zoveel mogelijk is ingegaan op vragen en opmerkingen van huurders.

Ter zitting is ter sprake gekomen dat een verschil van inzicht is blijven bestaan over de ernst van de hinder die huurders van de werkzaamheden konden ondervinden: was sprake van geluidsoverlast, zoals Viverion meent, of van (letsel)gevaar, zoals [klager] stelt. De Commissie kan hier niet in treden, maar is van mening dat de klacht van [klager] berust op het ontbreken van vertrouwen dat de werkzaamheden veilig werden uitgevoerd. Dat volgens de regels is gewerkt wil niet altijd zeggen dat zich geen gevaar heeft voorgedaan of dat bewoners zich niet onveilig konden voelen in hun woning. De Commissie stelt vast dat bij Viverion een adequaat antwoord op het gevoel van onveiligheid van de huurder heeft ontbroken, temeer daar [klager] de stellingen herhaalde en met gegevens onderbouwde. De Commissie heeft er begrip voor dat een communicatie tussen huurder en corporatie na veel correspondentie en gedachtewisseling en herhaling van standpunten een keer tot een einde moet komen, maar naar het oordeel van de Commissie was die fase in dit geval nog niet bereikt. Het behoort naar het oordeel van de Commissie tot de taak van een corporatie ervoor te zorgen dat huurders zich veilig voelen in hun woning en bij [klager] ontbreekt dat gevoel van veiligheid.

De Commissie stelt op grond van de overgelegde stukken vast dat Viverion voorafgaand en gedurende de werkzaamheden op alle vragen en meldingen van [klager] met betrekking tot de renovatie heeft gereageerd en dat Viverion in reactie op een formele klacht van [klager] over gedragingen met betrekking tot het metselwerkherstel in algemene zin naar die eerdere informatieverstrekking heeft verwezen. Het ware beter geweest als Viverion een gemotiveerde afwijzing van de klacht had gegeven in de vorm van een korte samenvatting van de klacht met het standpunt van Viverion daarover want dan had [klager] op zijn minst een idee gekregen van de reden waarom de klacht bij Viverion niet gegrond was. Dan had [klager] tevens een beter gemotiveerde klacht aan het afdelingshoofd en de klachtencommissie kunnen voorleggen. De Commissie spreekt hiermee geen oordeel uit over de communicatie van Viverion met [klager] voorafgaand aan en gedurende de uitvoering van de renovatiewerkzaamheden, maar uitsluitend over de klachtbehandeling door Viverion en de daarbij gevoerde dialoog met de huurder.

Alles overziend is de Commissie van oordeel dat Viverion in de behandeling van de klacht van [klager] niet in strijd met de Code heeft gehandeld. Klachtonderdeel 1 is ongegrond voor zover het de klachtbehandeling door Viverion betreft en klachtonderdeel 2 is gegrond voor zover het gaat om het niet in behandeling nemen van de klacht door de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o..



Aanbeveling

Op grond van het Reglement kan de Commissie in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen. Uit een oogpunt van zorgvuldige communicatie tussen Viverion en [klager], een respectvolle dialoog als bedoeld in de Code, is in de ogen van de Commissie het volgende van belang. [Klager] is huurder van een woning van Viverion die deel uit heeft gemaakt van een renovatieproject. Vanuit governance perspectief is van belang dat huurders deugdelijke en goed gemotiveerde antwoorden ontvangen op hun vragen over de renovatiewerkzaamheden en op hun klachten die naar aanleiding van die werkzaamheden ontstaan. Dat de klachten zich alleen bij [klager] voordeden doet daar niet aan af. Het achterliggende gevoel van onveiligheid bij [klager] en de bezorgdheid of andere huurders in de toekomst met dezelfde onveiligheid te maken zouden kunnen krijgen, heeft naar de mening van de Commissie bij Viverion onvoldoende gehoor gekregen. De Commissie beveelt Viverion aan om in voorkomende gevallen niet alleen de concrete vragen over werkzaamheden te beantwoorden, maar daarbij ook in te gaan op geuite gevoelens van onveiligheid. Het behoort tot de taak van de corporatie ervoor te zorgen dat huurders zich veilig kunnen voelen in hun woning.

6. Klachtonderdeel 2: de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is partijdig

[Klager] stelt dat de klachtencommissie de schijn wekt dat zij partijdig en bevooroordeeld is omdat de klachtencommissie heeft geweigerd de klacht van [klager] te behandelen en niet volgens de geldende regels werkt. [Klager] stelt daarnaast dat Viverion invloed op de klachtbehandeling van de klachtencommissie heeft uitgeoefend, wat het handelen van de klachtencommissie een schijn van partijdigheid of bevooroordeeldheid gaf, door in te stemmen met de schriftelijke behandeling van de klacht en daardoor in te stemmen met het gebruik van een ander reglement dan het wettelijk voorgeschreven klachtenreglement. Viverion stelt dat de klachtencommissie onafhankelijk van de aangesloten corporaties opereert en dat geen sprake is van partijdigheid. In het kader van de hoorzitting is namens de klachtencommissie verduidelijkt dat de klachtencommissie per te behandelen klacht wordt samengesteld uit onder meer een vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie van één van de 15 betrokken corporaties. Als een klacht in behandeling wordt genomen vermeldt de uitnodiging voor de hoorzitting en het advies altijd de namen van de commissieleden. [Klager] stelt dat de voorzitter die het besluit heeft genomen de klacht niet te behandelen zijn of haar naam niet bekend heeft gemaakt en daarmee niet op die beslissing kan worden aangesproken.

De Commissie overweegt als volgt. Het handelingsverloop van de klachten van [klager] bij de klachtencommissie geeft geen aanleiding voor het oordeel dat de klachtencommissie partijdig heeft gehandeld in de zin dat het besluit van de voorzitter van de klachtencommissie om de klacht schriftelijk te behandelen door Viverion zou zijn beïnvloed. De Commissie acht niet aannemelijk gemaakt dat het besluit van de klachtencommissie van 4 oktober 2021 om de behandeling van de klacht te staken door Viverion zou zijn beïnvloed. De Commissie acht het standpunt van Viverion dat de klachtencommissie onafhankelijk van de aangesloten corporaties opereert en dat geen sprake is van partijdigheid niet onbegrijpelijk.

De Commissie acht de volgende twee zaken wel voor verbetering vatbaar. Ten eerste vermeldt de voorzitter van de klachtencommissie zijn of haar naam niet in correspondentie met klagers voorafgaand aan de beslissing de klacht in behandeling te nemen. Naar de mening van de Commissie zou naamsvermelding in verband met de gewenste transparantie van handelen wel zijn aangewezen. Ten tweede klaagt [klager] erover dat de vragen van [klager] over de procedure niet worden beantwoord en dat de klachtencommissie telefonisch niet te bereiken is. De Commissie acht onvoldoende aanknopingspunten aanwezig voor het oordeel dat de klachtencommissie in dit opzicht zo onzorgvuldig heeft gehandeld dat in strijd met de Code is gehandeld.



De klacht dat de klachtencommissie partijdig en bevooroordeeld is, is ongegrond. De Commissie beveelt wel aan om uit een oogpunt van transparantie de samenstelling van de klachtencommissie op een gemakkelijk vindbare manier op de website te vermelden. Op die manier kunnen huurders die overwegen een klacht in te dienen zich een oordeel vormen over de onafhankelijkheid van de leden van de commissie. Verder verdient het met het oog op transparantie van handelen aanbeveling dat in beslissingen van de voorzitter van de klachtencommissie de naam van die voorzitter wordt vermeld.

7. Uitspraak

De klacht dat Viverion niet inhoudelijk op de klacht van [klager] ingaat en de klachten niet-passend, onzorgvuldig en oneerbiedig afhandelt en daarbij geen eerbiedig tweegesprek voert, is ongegrond.

De klacht dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. de klacht van [klager] niet in behandeling heeft genomen is gegrond. De klacht dat de klachtencommissie partijdig en/of bevooroordeeld is, is ongegrond.

De klacht dat Viverion geen kenbaar bewustzijn toont van gevaren verband houdend met bezigheden der corporatie en dat Viverion [klager] niet afdoende heeft beschermd tegen gevaren als gevolg van werkzaamheden in de woning, is niet-ontvankelijk.

De klacht dat Viverion geen kenbare kijk heeft op opdrachtgeverschap en ermee samenhangend aanbestedingsbeleid, is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Een 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 Viverion, 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