



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 27 november 2023
Kenmerk 2023-U-08, K-2023-19

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Woonstad Rotterdam, gevestigd te Rotterdam

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonstad.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 5 oktober 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonstad en de klacht op 9 en 15 oktober 2023 aangevuld met stukken.
- Woonstad heeft op 1 november 2023 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 1 november 2023 een korte reactie gegeven op het standpunt van Woonstad.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 10 november 2023.

3. Klacht

De Commissie begrijpt de klacht van [klager] als volgt: Woonstad heeft niet voortvarend opvolging gegeven aan het advies van de Geschillenadviescommissie over de klacht van [klager].

4. De feiten

De woning die [klager] van Woonstad huurt is gelegen op de bovenste verdieping van een wooncomplex. [Klager] ervaart vanaf het begin een storend bromgeluid in de woning en ondervindt fysieke klachten als gevolg daarvan. [Klager] meldt de overlast van het geluid een aantal malen bij Woonstad, maar dat leidt niet tot een oplossing.

Op 27 februari 2023 dient [klager], mede namens [huurder] die eveneens hinder van het geluid ondervindt, een klacht in bij de regionale Geschillenadviescommissie (hierna: de geschillenadviescommissie). De geschillenadviescommissie houdt op 6 juni 2023 een hoorzitting over de klacht. De geschillenadviescommissie verklaart het geschil op 15 juni 2023 gegrond en adviseert Woonstad als volgt: "*Advies. De commissie adviseert Woonstad Rotterdam met de uitkomsten van de toegezegde onderzoeken voortvarend aan de slag te gaan en de geconstateerde overlast dienovereenkomstig op te lossen. Bovendien adviseert zij WSR om klager, [huurder] en eventuele andere betrokken huurders op de hoogte te houden van de voortgang*".



In het advies van de geschillenadviescommissie is opgenomen dat het bestuur van Woonstad uiterlijk op 14 juli 2023 een besluit dient te nemen over het advies. [Klager] stuurt op 23 juli 2023 een e-mail aan Woonstad met een herinnering aan de afspraken gemaakt tijdens de zitting van de geschillenadviescommissie. De geschillenadviescommissie ontvangt een cc van dit e-mailbericht en schrijft op 25 juli 2023 aan [klager] dat de commissie akkoord is gegaan met uitstel van het bestuursbesluit tot 8 augustus 2023. [Klager] ontvangt op 14 september 2023 een brief van Woonstad waarin onder meer staat: *"Het bestuur van Woonstad Rotterdam neemt het advies van de Geschillenadviescommissie over."* De brief vermeldt vervolgens: *"Woonstad Rotterdam heeft geluidsmetingen laten uitvoeren door de partij Strooming. Daarnaast is er in samenwerking met [bedrijf1] en [bedrijf2] aanpassing gedaan aan de installatie. Volgende week worden de uitkomsten gedeeld met de bewoner en het GAC en de vervolgstappen die daaruit volgen."* Deze brief heeft als onderwerp 'bestuursbesluit' en is ondertekend door de teamleider Interieur van de Afdeling Planmatig Onderhoud van Woonstad.

Op 5 oktober 2023 dient [klager] een klacht over de gang van zaken in bij de Commissie.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat Woonstad matig tot slecht communiceert. Als [klager] meldingen en klachten per telefoon doorgeeft belooft de medewerker van Woonstad terug te bellen, maar dat gebeurt vervolgens niet. [Klager] krijgt niet altijd antwoord op e-mails aan Woonstad en als er antwoord komt wordt er geen actie ondernomen. Woonstad komt volgens [klager] de afspraken niet na die tijdens de zitting bij de geschillenadviescommissie zijn gemaakt. Woonstad zou [klager] op de hoogte houden van de resultaten van de meting die in augustus in de woning had plaatsgevonden, maar ondanks toezeggingen per telefoon had [klager] op 5 en op 13 oktober het resultaat van de meting nog niet van Woonstad vernomen. [Klager] heeft geen e-mail met de testresultaten ontvangen en de terugbelafpraak van 30 oktober 2023 is door Woonstad niet nagekomen.

6. Het standpunt van Woonstad

Woonstad betreurt de klacht van [klager] en stelt voorop dat zij het advies van de geschillenadviescommissie heeft overgenomen. Woonstad is er verantwoordelijk voor dat de hinder die [klager] ondervindt zo goed en snel mogelijk wordt opgelost en doet haar uiterste best het probleem te verhelpen. Woonstad heeft geluidsmetingen laten uitvoeren en de conclusies van dit onderzoek op 10 oktober 2023 per e-mail met [klager] gedeeld. Het geluid is vastgesteld, maar om de oorzaak van het geluid te achterhalen moeten de installaties in het gebouw worden onderzocht. Woonstad heeft een installateur ingeschakeld die op korte termijn in aanwezigheid van een projectleider van Woonstad dit onderzoek zal verrichten. Woonstad schrijft op 1 november 2023 dat het onderzoek over uiterlijk twee weken zal zijn afgerond. Woonstad zal [klager] wekelijks informeren over de stand van zaken en de te nemen vervolgstappen, of vaker als dat nodig is. Dit heeft Woonstad op 30 oktober 2023 telefonisch met [klager] besproken.

7. De beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over Woonstad is met name bepaling 2.6 van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code) van belang. Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden.



Overwegingen

De Commissie is van oordeel dat Woonstad onvoldoende voortvarend opvolging heeft gegeven aan het advies van de geschillenadviescommissie en daarmee in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

De Commissie stelt vast dat het drie maanden heeft geduurd voordat [klager] op de hoogte werd gesteld van het besluit van het bestuur van Woonstad om het advies van de geschillenadviescommissie over te nemen. Het advies is van 15 juni 2023 en [klager] ontving de brief over het bestuursbesluit op 14 september 2023. Het reglement van de geschillenadviescommissie schrijft voor dat het bestuur van Woonstad binnen een maand een besluit neemt op het advies van de geschillenadviescommissie en de geschillenadviescommissie heeft de termijn eenmaal verlengd van 14 juli 2023 tot 8 augustus 2023.

De Commissie stelt vast dat de brief van 14 september 2023 van de teamleider van Woonstad aan [klager] onduidelijk is. De brief vermeldt niet wanneer het bestuursbesluit is genomen, het bestuursbesluit is niet bijgevoegd, evenmin is vermeld of de teamleider door het bestuur gemandateerd was het besluit te nemen en er wordt geen reden gegeven waarom het drie maanden heeft geduurd voor het bestuur van Woonstad een besluit nam over het advies van de geschillenadviescommissie. De Commissie is van mening dat deze onduidelijke berichtgeving en de ongemotiveerde vertraging van twee maanden niet overeenstemmen met de inhoud van het advies van de geschillenadviescommissie aan Woonstad om voortvarend aan de slag te gaan, de geconstateerde overlast dienovereenkomstig op te lossen en [klager] op de hoogte te houden van de voortgang.

De Commissie sluit zich aan bij het oordeel van de geschillenadviescommissie dat Woonstad te lang heeft gewacht met het nemen van maatregelen om de klacht van [klager] te onderzoeken en de zaak niet adequaat heeft opgepakt. De Commissie stelt tevens vast dat het bestuur van Woonstad vervolgens niet voortvarend opvolging heeft gegeven aan het advies van de geschillenadviescommissie. Het bestuur van Woonstad had hierover sneller een voor [klager] duidelijk kenbaar bestuursbesluit moeten nemen, mede gezien de aard van de klacht die eruit bestaat dat het woon- en leefklimaat van [klager] ernstig is aangetast. De vertraging in de opvolging van het advies, de lange duur van de klachtenprocedure en de onduidelijkheid in de communicatie over het bestuursbesluit getuigen naar het oordeel van de Commissie niet van een adequate afhandeling door Woonstad van de klacht van huurder [klager] als bedoeld in de Code.

Conclusie

De Commissie is van mening dat de klacht gegrond is.

De Commissie heeft er met instemming kennis van genomen dat het bestuur van Woonstad heeft erkend dat de behandeling van de klacht van [klager] niet goed is verlopen en dat de communicatie met [klager] beter had gekund. Woonstad heeft aangegeven [klager] voortaan wekelijks of indien nodig vaker op de hoogte te houden van de resultaten van de onderzoeken en de vervolgstappen.



8. Uitspraak

De klacht dat Woonstad niet voortvarend opvolging heeft gegeven aan het advies van de Geschillenadviescommissie over de klacht van [klager], is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder,

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonstad Rotterdam, conform art. 16 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. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties